

**DIE BENUTTING VAN MENSLIKE HULPBRONNE IN
OPENBARE BIBLIOTEKE IN SUID-AFRIKA**

**DIE BENUTTING VAN MENSLIKE HULPBRONNE IN
OPENBARE BIBLIOTEKE IN SUID-AFRIKA**

deur

FRANSIE TERBLANCHE

Voorgelê luidens die vereistes vir die graad

DOCTOR LITTERARUM ET PHILOSOPHIAE

in die vak

INLIGTINGKUNDE

aan die

UNIVERSITEIT VAN SUID-AFRIKA

**PROMOTOR: PROF J A KRUGER
MEDEPROMOTOR: PROF P D GERBER
MEDEPROMOTOR: PROF P A GROBLER**

JUNIE 1999

VOORWOORD

By die voorlegging van die proefskrif gaan my opregte dank en waardering uit aan diegene wat dit vir my moontlik gemaak het om my navorsing te voltooi.

- My promotor, Prof JA Kruger vir sy bekwame leiding en positiewe motivering.
- My medepromotors, Prof PD Gerber wat by die aanvanklike navorsing betrokke was en Prof PA Grobler wat met sy kundigheid en besondere insig in die studieterrein, leiding geneem het en rigting aan my navorsing verleen het.
- Mnr CH Coetzee vir sy hulp met die statistiese ontleding van die data.
- Mev IC de Beer vir die taalkundige versorging van die teks.
- Dr Philmar Minnaar vir die bibliografiese versorging van die teks.
- Babs Marais vir haar hulp met die tegniese versorging van die teks.
- Kollegas, vriende en familie wat altyd belangstelling getoon het.

Hierdie proefskrif word opgedra aan my gesin, Fanie, Stephan en Duard. Baie dankie vir lewensruimte wat my gegun is.

AAN GOD ALLEEN DIE EER!

INHOUDSOPGAWE

Bladsy

VOORWOORD	i
LYS VAN FIGURE	xii
LYS VAN TABELLE	xiii
OPSOMMING	xv
SUMMARY	xvii

AFDELING A

INLEIDENDE AGTERGROND

HOOFSTUK 1: INLEIDING

1.1 ALGEMEEN	2
1.2 PROBLEEMSTELLING	5
1.3 DIE DOEL VAN DIE ONDERSOEK	8
1.4 DIE OMVANG VAN DIE ONDERSOEK	8
1.5 DIE ONDERSOEKMETODE	9
1.6 'N PROFIEL VAN DIE ONDERSOEK	10
1.7 SAMEVATTING	11

AFDELING B

OPENBARE BIBLIOTEKE IN SUID-AFRIKA

HOOFSTUK 2: 'N HISTORIESE OORSIG VAN DIE ONTWIKKELING VAN OPENBARE BIBLIOTEKE IN SUID-AFRIKA

2.1 INLEIDING	13
2.2 DIE STAND VAN BIBLIOTEEKWESE IN SUID-AFRIKA VOOR 1928	13
2.3 DIE PERIODE VANAF 1928 TOT 1937	17

2.4	DIE PERIODE NA 1938 ONDER DIE VIER PROVINSIALE REGERINGS	20
2.5	OPENBARE BIBLIOTEKE ONDER PROVINSIALE WETGEWING	21
2.5.1	Kaapprovinsie	22
2.5.2	Transvaal	22
2.5.3	Oranje-Vrystaat	23
2.5.4	Natal	24
2.6	OPENBARE BIBLIOTEKE WAT GEAFFILIEERD IS MET PROVINSIALE REGERINGS	25
2.6.1	Geaffilieerde openbare biblioteke	25
2.6.2	Nie-geaffilieerde openbare biblioteke	26
2.7	NASIONALE KONFERENSIE VAN BIBLIOTEEKOWERHEDE, PRETORIA 5-6 NOVEMBER 1962	27
2.8	DIE TYDPERK 1990 TOT 1994	30
2.8.1	Struktuur	31
2.8.2	Fisiese griewe	32
2.8.3	Gebruikersbehoefte	33
2.9	INTERNASIONALE PERSPEKTIEWE OP OPENBARE BIBLIOTEEK-ONTWIKKELING	34
2.9.1	Europese lande	34
2.9.1.1	<i>Engeland</i>	34
2.9.1.2	<i>Ierland</i>	35
2.9.1.3	<i>België</i>	36
2.9.1.4	<i>Duitsland</i>	37
2.9.1.5	<i>Frankryk</i>	37
2.9.1.6	<i>Denemarke</i>	38
2.9.1.7	<i>Swede</i>	39
2.9.1.8	<i>Finland</i>	40
2.9.1.9	<i>Noorweë</i>	42
2.9.1.10	<i>Italië</i>	43
2.9.1.11	<i>Switserland</i>	44
2.9.2	Ontwikkeling in ander wêrelddele	45

2.9.2	Ontwikkeling in ander wêrelddele	45
2.9.2.1	<i>Die Latyns- Amerikaanse lande</i>	45
2.9.2.2	<i>Afrika, uitgesonderd Suid-Afrika</i>	46
2.10	SAMEVATTING	49

HOOFSTUK 3: DIE TOEKOMSTIGE ROL VAN OPENBARE BIBLIOTEKE IN SUID-AFRIKA

3.1	INLEIDING	50
3.2	DIE STAND VAN OPENBARE BIBLIOTEKE IN SUID-AFRIKA NA 1994 ..	50
3.2.1	Wes-Kaap	51
3.2.2	Oos-Kaap	53
3.2.3	Noord-Kaap	54
3.2.4	Vrystaat	55
3.2.4.1	<i>Subdirektoraat Tegniese Dienste</i>	56
3.2.4.2	<i>Subdirektoraat Gemeenskaps- en Opvoedkundige Dienste</i>	56
3.2.4.3	<i>Subdirektoraat Media-Adviesdienste</i>	57
3.2.5	Noordwes	57
3.2.6	Gauteng	58
3.2.7	Mpumalanga	59
3.2.8	Noordelike Provinsie	60
3.2.9	KwaZulu-Natal	62
3.3	ONAFHANKLIKE OPENBARE BIBLIOTEKE	63
3.4	DIE VERANDERENDE ROL VAN DIE OPENBARE BIBLIOTEEK	64
3.4.1	Faktore wat tans openbare biblioteekdienslewering beïnvloed	64
3.4.2	Faktore wat toegang tot inligting beïnvloed	68
3.4.3	Openbare biblioteke en uitreikdienste	69

3.5	GEBRUIKERSBEHOEFTE EN OPENBARE BIBLIOTEEKDIENS- LEWERING	72
3.6	OPENBARE BIBLIOTEEK EN DIE HEROPBOU- EN ONTWIKKELINGS- PROGRAM	73
3.7	SAMEVATTING	76

HOOFSTUK 4: DIE DOELSTELLINGS VAN DIE OPENBARE BIBLIOTEEK IN SUID-AFRIKA

4.1	INLEIDING	77
4.2	DOELSTELLINGS VAN OPENBARE BIBLIOTEEK	77
4.3	OPENBARE BIBLIOTEEK EN DIE INLIGTINGSAMELEWING	79
4.4	DIE ROL VAN INLIGTING IN DIE SAMELEWING	80
4.5	FUNKSIES VAN DIE OPENBARE BIBLIOTEEK	82
4.5.1	Vorbereidingsfunksies	82
4.5.2	Bestuursfunksies	83
4.5.3	Diensleweringfunksies	84
4.6	SAMEVATTING	85

AFDELING C

DIE BENUTTING VAN MENSLIKE HULPBRONNE IN ONDERNEMINGS

HOOFSTUK 5: DIE BENUTTING VAN MENSLIKE HULPBRONNE IN ONDERNEMINGS

5.1	INLEIDING	87
5.2	DIE MENSLIKE HULPBRON EN SY OMGEWINGS BINNE WERK- VERBAND	88

5.2.1	Die taakinhoudomgewing	90
5.2.1.1	<i>Aard van die werk</i>	91
5.2.1.2	<i>Taakriglyne en doelwitte</i>	91
5.2.1.3	<i>Status en erkenning</i>	92
5.2.1.4	<i>Ontwikkeling</i>	92
5.2.2	Die taakverbandomgewing	93
5.2.2.1	<i>Bestuursfilosofie</i>	94
5.2.2.2	<i>Ondernemingskultuur</i>	94
5.2.2.3	<i>Leierskapstyl</i>	95
5.2.2.4	<i>Ondernemingsklimaat</i>	96
5.2.2.5	<i>Strukture en personeelbeleid</i>	96
5.2.2.6	<i>Werkomstandighede</i>	97
5.2.2.7	<i>Interpersoonlike en groepsverhoudings</i>	98
5.2.3	Die eksterne omgewing	98
5.3	DIE MENSLIKEHULPBRONBESTUURSFUNKSIES	99
5.3.1	Voorsiening van menslike hulpbronne	101
5.3.2	Instandhouding van menslike hulpbronne	102
5.3.3	Opleiding en ontwikkeling van menslike hulpbronne	102
5.4	ENKELE SIENINGS OOR DIE BENUTTING VAN WERKNEMERS IN ONDERNEMINGS	110
5.5	VOORGESTELDE MODEL VIR DIE BENUTTING VAN WERKNEMERS IN OPENBARE BIBLIOTEKE	113
5.5.1	Sleutelfaktore by die ontwerp van poste	113
5.5.2	Omgewingsfaktore	116
5.5.3	Individuele eienskappe	117
5.5.4	Interne faktore in die onderneming	117
5.5.5	Voorsiening van menslike hulpbronne	118
5.5.6	Opleiding, ontwikkeling, prestasie-meting en loopbaanbeplanning	118
5.5.7	Instandhouding van werknemers	119
5.5.8	Benutting van menslike hulpbronne	120

5.6	SAMEVATTING	121
-----	-------------------	-----

AFDELING D

NAVORSINGSMETODE EN ONTLEDING EN VERTOLKING VAN DIE INGESAMELDE GEGEWENS

HOOFSTUK 6: DIE METODE VAN ONDERSOEK

6.1	INLEIDING	123
6.2	NAVORSINGSONTWERP	123
6.3	DOEL VAN NAVORSING	124
6.4	EENHEID VAN ONTLEDING	126
6.4.1	Inleidende agtergrond	126
6.4.2	Populasie	127
6.5	NAVORSINGSMETODE	128
6.5.1	Inleidende agtergrond	128
6.5.2	Vraelyste	129
6.5.2.1	<i>Voordele en nadele van vraelyste</i>	129
6.5.2.2	<i>Vereistes waaraan vraelyste moet voldoen</i>	130
6.5.2.3	<i>Konstruksie van 'n vraelys</i>	131
6.6	DIE KONSTRUKSIE EN UITLEG VAN DIE VRAELYS	132
6.6.1	Vraelystipe	132
6.6.2	Vraelysuitleg	133
6.6.3	Keuse van 'n skaal	134
6.7	VOORTOETS VAN DIE VRAELYS	135
6.8	SAMESTELLING VAN DIE FINALE VRAELYS	135
6.9	VRAELYSTE UITGESTUUR EN RESPONSKOERS	136
6.10	SAMEVATTING	137

HOOFSTUK 7: STATISTIESE ONTLEDING EN VERTOLKING VAN INGESAMELDE GEGEWENS

7.1	INLEIDING	138
7.2	ALGEMENE BENADERING TOT DIE STATISTIESE ONTLEDING VAN DIE VRAELYS DATA	138
7.2.1	Faktorontleding	139
7.2.2	Variansie-ontleding en korrelatiewe ontledings	141
7.2.3	Die betroubaarheid van die faktore wat menslike hulpbronnenuit- beïnvloed	143
7.2.4	Statistiese beduidendheidspeil	143
7.3	AFDELING A VAN DIE VRAELYS: BIOGRAFIESE INLIGTING	145
7.3.1	Naam van die openbare biblioteek (Vraag 1)	145
7.3.2	Provinsie waar die biblioteek geleë is (Vraag 2)	145
7.3.3	Huidige posisie van respondente (Vraag 3)	146
7.3.4	Biblioteekverwante kwalifikasies van respondente (Vraag 4)	147
7.3.5	Ander kwalifikasies van respondente (Vraag 5)	150
7.3.6	Tydperk wat respondente hul huidige poste beklee (Vraag 6)	151
7.3.7	Totale aantal werknemers in openbare biblioteke (Vraag 7)	152
7.3.8	Verdeling van werknemers se kwalifikasies (Vraag 8)	153
7.3.9	Openbare biblioteke wat gerekenariseer is (Vraag 9)	155
7.3.10	Openbare biblioteke wat by provinsiale biblioteekdienste geaffilieer is (Vraag 10)	156
7.3.11	Status van openbare biblioteke (Vraag 11)	158
7.3.12	Totale begroting vir openbare biblioteke vir 1997/1998 (Vraag 12)	159
7.3.13	Persentasie van begroting wat vir personeelverwante uitgawes bewillig word (Vraag 13)	162

7.3.14	Samestelling van die biblioteekgebruikers in die onderskeie provinsies (Vraag 14)	163
7.3.15	Totale uitleenstatistiek vir 1997 tot 1998 (Vraag 15)	164
7.4	AFDELING B VAN DIE VRAELYS: IDENTIFISERING VAN FAKTORE WAT MENSLIKEHULPBRONBENUTTING IN OPENBARE BIBLIOTHEKE BEÏNVLOED	166
7.4.1	Faktor 1: Algemene houding van die werknemer teenoor sy taak en biblioteekberoep	170
7.4.2	Faktor 2: Opleiding en ontwikkeling van die menslike hulpbron in die openbare biblioteek	174
7.4.3	Faktor 3: Inligtingtegnologie	178
7.4.4	Faktor 4: Loopbaanbestuur	182
7.4.5	Orde van belangrikheid van die vier faktore	185
7.4.6	Die betroubaarheid van die faktorskale van die vraelys	186
7.4.7	Korrelasies tussen faktore	188
7.5	DIE VERBAND TUSSEN DIE AGTERGRONDVERANDERLIKES EN DIE VIER BENUTTINGSFAKTORE	189
7.6	SAMEVATTING	190

AFDELING E

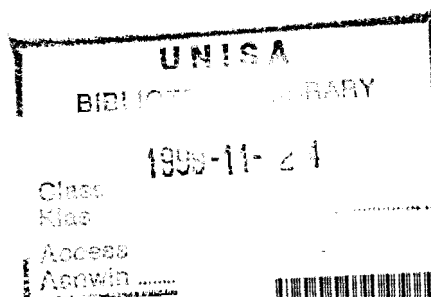
SAMEVATTING EN AANBEVELINGS VAN DIE ONDERSOEK

HOOFSTUK 8: SAMEVATTING EN AANBEVELINGS

8.1	INLEIDING	194
8.2	BEVINDINGS	197
8.2.1	Faktor 1 - Die algemene houding van die werknemer teenoor sy taak en die openbare biblioteekberoep	198
8.2.1.1	Meer positiewe items van faktor 1	198
8.2.1.2	Meer negatiewe items van faktor 1	198

8.2.2	Faktor 2 - Opleiding en ontwikkeling van die menslike hulpbron	199
8.2.2.1	<i>Meer positiewe items van faktor 2</i>	199
8.2.2.2	<i>Meer negatiewe items van faktor 2</i>	200
8.2.3	Faktor 3 - Inligtingtegnologie	200
8.2.3.1	<i>Meer positiewe items van faktor 3</i>	201
8.2.3.2	<i>Meer negatiewe items van faktor 3</i>	201
8.2.4	Faktor 4 - Loopbaanbestuur	202
8.2.4.1	<i>Meer positiewe items van faktor 4</i>	202
8.2.4.2	<i>Meer negatiewe items van faktor 4</i>	202
8.3	AANBEVELINGS	203
8.3.1	Sleutelfaktore by die ontwerp van poste in openbare biblioteke	203
8.3.2	Omgewingsfaktore van openbare biblioteke	204
8.3.3	Individuele eienskappe van werknemers in openbare biblioteke	204
8.3.4	Interne faktore in die openbare biblioteek	205
8.3.5	Voorsiening van menslike hulpbronne in openbare biblioteke	205
8.3.6	Opleiding en ontwikkeling van menslike hulpbronne in openbare biblioteke	206
8.3.7	Instandhouding van menslike hulpbronne in openbare biblioteke	206
8.4	VERDERE NAVORSING	207
8.5	SLOTOPMERKING	207

023.9 TERB



BYLAE A: DEKBRIEF VIR VRAELYS 210

BYLAE B: VRAELYS 212

**BYLAE C: EENRIGTING VARIANSIE-ONTLEDING. RESULTATE: 'N
VERGELYKING VAN DIE FAKTORE IN DIE ONDERSKEIE
PROVINSIES 223**

BIBLIOGRAFIE 230

LYS VAN FIGURE

HOOFSTUK 5

FIGUUR 5.1: DIE OMGEWINGS WAARBINNE DIE WERKNEMER IN ONDERNEMINGSVERBAND FUNKSIONEER	89
FIGUUR 5.2: MENSLIKEHULPBRONBESTUURSFUNKSIES IN DIE ONDERNEMING	100
FIGUUR 5.3: 'N GEÏNTEGREERDE MODEL VIR MENSLIKEHULPBRON- BENUTTING IN OPENBARE BIBLIOTEKE	114

HOOFSTUK 7

FIGUUR 7.1: "SCREEPLOT" VAN EIEWAARDES	167
FIGUUR 7.2: ITEMS IN VRAELYS MET HOË LADINGS OP FAKTOR 1: ALGEMENE HOUDING VAN WERKNEMER TEENoor SY TAAK EN BIBLIOTEEKBEROEP	171
FIGUUR 7.3: ITEMS IN VRAELYS MET HOË LADINGS OP FAKTOR 2: OPLEIDING EN ONTWIKKELING VAN DIE MENSLIKE HULPBRON	175
FIGUUR 7.4: ITEMS IN VRAELYS MET HOË LADINGS OP FAKTOR 3: INLIGTINGTEGNOLOGIE	179
FIGUUR 7.5: ITEMS IN VRAELYS MET HOË LADINGS OP FAKTOR 4: LOOPBAANBESTUUR	183
FIGUUR 7.6: ORDE VAN BELANGRIKHEID VAN FAKTORE WAT MENSLIKE- HULPBRONBENUTTING IN OPENBARE BIBLIOTEKE BEÏNVLOED	185

LYS VAN TABELLE

HOOFSTUK 1

TABEL 1.1:	Wêreldmededingendheidsverslag 1998	4
------------	--	---

HOOFSTUK 5

TABEL 5.1:	Die meting van die onderskeie menslike hulpbronn- bestuursfunksies in 'n onderneming	104
------------	---	-----

HOOFSTUK 6

TABEL 6.1:	Vraelyste gepos aan openbare biblioteke in populasie	128
TABEL 6.2:	Die voor- en nadele van vraelyste	130
TABEL 6.3:	Verdeling van die populasie volgens provinsies en responskoers	137

HOOFSTUK 7

TABEL 7.1:	Provinsie waarin die respondente se biblioteek geleë is	146
TABEL 7.2:	Huidige posisie van respondent	147
TABEL 7.3:	Biblioteekverwante kwalifikasies van respon- dente	148
TABEL 7.4:	Andere nie-biblioteekverwante kwalifikasies van respondente	150
TABEL 7.5:	Aantal jare in huidige pos	151
TABEL 7.6:	Werknemers in openbare biblioteke	152
TABEL 7.7:	Verdeling van die werknemers se kwalifikasies volgens provinsies	154
TABEL 7.8:	Persentasie openbare biblioteke wat gerekenari- seerd is	156

TABEL 7.9:	AANTAL OPENBARE BIBLIOTEKE WAT BY PROVIN- SIALE BIBLIOTEEKDIENSTE GEAFFILIEERD IS	157
TABEL 7.10:	VERDELING VAN STATUS VAN BIBLIOTEKE IN VERSKILLENDE PROVINSIES	159
TABEL 7.11:	GEMIDDELDE BEGROTINGS VIR ONDERSKEIE PROVINSIES	160
TABEL 7.12:	PERSENTASIE VAN BEGROTING TOEGEWYS AAN PERSONEELUITGAWES PER PROVINSIE	162
TABEL 7.13:	GEBRUIKERSPROFIEL VAN OPENBARE BIBLIOTEKE IN DIE VERSKILLENDE PROVINSIES	164
TABEL 7.14:	UITLEENSTATISTIEK VIR DIE ONDERSKEIE PROVINSIES ...	165
TABEL 7.15:	PROMAX-GEROTEERDE OPLOSSING VIR VIER FAKTORE: GESTANDAARDISEERDE REGRESSIE-KOËFFISIËNTE (n = 195)	168
TABEL 7.16:	CRONBACH ALPHA-KOËFFISIËNTE	187
TABEL 7.17:	KORRELASIES (r) TUSSEN FAKTORE	189

OPSOMMING

Dit is vir enige openbare biblioteek wat sy doelstellings suksesvol wil bereik absoluut noodsaaklik om die mens as die belangrikste hulpbron in die onderneming doeltreffend te bestuur en optimaal te benut.

Openbare biblioteke in Suid-Afrika ondervind egter sedert die veranderende politieke bestel in 1994, groot druk om 'n leidende rol in die gemeenskap te speel ten opsigte van opleiding en ontwikkeling aan die jeug, volwasse onderwys te ondersteun en aktief by gemeenskapsontwikkelingsprojekte betrokke te raak. Die openbare biblioteek het verder die verantwoordelikheid om inligting aan die gemeenskap te verskaf met die oog op besluitneming en suksesvolle gemeenskapsontwikkeling. Hierdie klemverskuiwing in die openbare biblioteek se doelstellings moet verder bestuur, en ten uitvoer gebring word te midde van 'n moeilike finansiële klimaat, 'n uitgebreide gebruikerskorps met veranderende gebruikersbehoefte en tegnologiese uitdagings.

Ten einde hierdie uitdagings aan die openbare biblioteek te bestuur, is dit noodsaaklik dat die menslike hulpbron so goed moontlik benut sal word volgens sy kundigheid en vermoëns. Die werknemer bevind homself in drie omgewings in sy werkplek naamlik die taakinhoudomgewing, die taakverbandomgewing en die eksterne omgewing. In hierdie omgewings waarbinne die werknemer sy taak moet verrig is daar 'n verskeidenheid faktore aanwesig wat sy prestasie en dus sy benutting kan beïnvloed.

Die teorie onderliggend aan menslikehulpbronbenutting is bestudeer en 'n geïnte-

greerde model vir menslikehulpbronbenutting is ontwikkel, waarop 'n empiriese studie gevolg het om die faktore te identifiseer wat menslikehulpbronbenutting in openbare biblioteke in Suid-Afrika kan beïnvloed.

Uit die empiriese ondersoek is vier faktore geïdentifiseer wat menslikehulpbronbenutting in die openbare biblioteek kan beïnvloed naamlik:

- die algemene houding van die werknemer teenoor sy taak en die openbare biblioteekberoep
- opleiding en ontwikkeling van werknemers
- inligtingtegnologie
- loopbaanbestuur

Slegs die eerste faktor in die ondersoek het positief na vore getree, terwyl die ander drie negatief geprester het. Ten einde openbare biblioteekbestuur in staat te stel om hierdie leemtes, wat deur middel van hierdie faktore geïdentifiseer word reg te stel word 'n geïntegreerde menslikehulpbronbenuttingsmodel voorgestel. Hierdie model bestaan uit verskillende komponente wat volgens behoefte van die biblioteek geïmplementeer kan word.

SUMMARY

THE UTILISATION OF HUMAN RESOURCES IN PUBLIC LIBRARIES IN SOUTH AFRICA

It is absolutely essential, for any public library that wishes to attain its objectives successfully, to manage human beings as its most important resource efficiently and to utilise them optimally.

Since the change in the political dispensation in 1994, however, public libraries in South Africa experience mounting pressure to play a leading role in respect of education and the development of youth, to support adult education and engage positively in community development projects. A further responsibility of the public library is to supply information to the community to assist decision making and successful community development. To complicate matters, this shift in emphasis in the public library's objectives has to be managed and brought to fruition under the following conditions: a difficult financial climate, an extended corps of users with changing requirements, and technological challenges.

To manage these challenges to the public library, it is essential that human resources be utilised as well as possible in accordance with their expertise and abilities. Employees find themselves in three environments, namely the job content environment, the job context environment and the external environment. A variety of factors which can influence the performance, and therefore the utilisation of employees are present in these environments in which they have to fulfil their task.

The theory underlying the utilisation of human resources has been studied and an integrated model for human resource utilisation has been developed. This was followed by an empirical study to identify the factors which influence the utilisation of human resources in public libraries in South Africa.

From the empirical investigation four factors were identified which can influence the utilisation of human resources in public libraries, namely:

- the general attitude of the employee to the task and the profession of public librarianship
- training and development of employees
- information technology
- career management

Only the first factor emerged positively from the study, while the other three performed negatively. To enable public library management to remedy the deficiencies identified with the help of these factors, an integrated human resources utilisation model is proposed. This model consists of various components which can be implemented according to the needs of the specific library.

KEY TERMS

Human resources utilisation, human resources management, public library resources, job content environment, job context environment, external environment, integrated human resources utilisation model, attitude of public librarians, training and development of public librarians, information technology in public libraries, career management in public librarianship.

In die teks word die manlike voornaamwoord gebruik.

Dit impliseer egter ook die vroulike vorm.

AFDELING A

INLEIDENDE AGTERGROND

HOOFSTUK 1

INLEIDING

1.1 ALGEMEEN

Die opheffingsrol wat openbare biblioteke wêreldwyd onder gemeenskappe vervul is algemeen bekend. Ook in Suid-Afrika, met sy unieke bevolkingsamestelling, kan hierdie belangrike rol nie onderskat word nie.

Die koördineerders vir die “G8 Global information society pilot project” soos aangehaal deur Nassimbeni (1998:159), merk soos volg op:

The particular contribution that libraries can make is by making available not only the information resources, ... but also empowering citizens to take up and use the resources by acquiring information literacy to give “meaning and content to the concept of the information society for the citizen”.

Die sukses van hierdie dienslewering hang egter in groot mate af van die kundigheid en ingesteldheid van die personeel om in die inligtingbehoefte van 'n steeds veranderende gebruikerskorps te kan voorsien. 'n Positiewe ingesteldheid deur biblioteekpersoneel hang grootliks af van die wyse waarop die personeel, as hulpbron in biblioteke bestuur word. 'n Verslag, “*Strategic vision for professional librarians*” (*Developing library staff ...* 1992:1), wat na afloop van die “White House Conference on library and information services” uitgereik is, merk die volgende in die verband op:

An effective human resource strategy for the next century requires a firm understanding of the external forces and internal developments that affect staff in libraries, a framework for addressing human resources issues as important organizational concerns, and a set of specific actions to be taken to achieve desired results. The writings offered a variety of perspectives on human resources management and what is needed to prepare staff at all levels for their future role and contribution to libraries (*Developing library staff* . . . 1992:1).

Dit is egter belangrik om daarop te let dat die omgewing waarin openbare biblioteke wêreldwyd funksioneer, vanweë historiese en ander redes al hoe meer kompleks en onseker word. Hier word gedink aan nuwe wetgewing wat op plaaslike regeringsvlak ten opsigte van biblioteke uitgereik word, die veranderende gebruikersgroepe en behoeftes, die impak van inligtingtegnologie en globalisering (Usherwood 1996: 149), asook die krimpende openbare besteding wat ondervind word (Eastell 1994: 141; *Guidelines for public* . . . 1986: 49).

Gevolglik is dit onvermydelik dat indien openbare biblioteke steeds 'n kompeterende diens wil lewer, die bestuurders in hierdie dienstesektor verplig sal word om hul bates, en veral die menslike hulpbron, doeltreffender aan te wend. Dit is verder 'n algemene feit dat sowat 50 persent van die bedryfsuitgawes van openbare biblioteke in Suid-Afrika aan hierdie hulpbron bestee word. Ten spyte hiervan geniet die bestuur van hierdie hulpbron gewoonlik 'n laer prioriteit in vergelyking met ander hulpbronne, byvoorbeeld kapitaal soos die jongste "*World Competitiveness Yearbook*" (1998: 22-23)

dan ook aandui (kyk tabel 1.1).

TABEL 1.1

Wêreldmeedingendheidsverslag 1998

	Binne- landse ekonomie	Internasio- nalisering	Regering	Finansies	Infra- struktuur	Bestuur	Wetenskap en tegnologie	Mense
Argentinië	37	20	17	31	30	35	37	28
Australië	22	28	14	18	8	19	24	14
België	28	8	43	17	18	22	15	15
Brasilië	25	41	16	41	41	29	36	36
Chili	10	16	10	24	25	15	33	34
China	14	29	6	40	40	34	20	31
Colombia	43	40	37	44	43	33	39	43
Denemarke	18	9	23	4	5	5	23	3
Duitsland	26	7	25	9	7	25	3	19
Engeland	19	4	8	8	16	14	14	23
Filippyne	20	31	11	28	44	30	29	38
Finland	23	13	15	13	3	8	6	1
Frankryk	29	10	35	16	15	20	4	25
Griekeland	38	33	40	33	37	32	34	30
Hongarye	44	21	39	38	23	40	28	29
Hongkong	9	3	2	12	19	2	18	13
Ierland	5	12	12	20	22	12	7	20
Indië	24	43	31	37	45	39	30	45
Indonisië	11	35	27	39	39	41	41	44
Israel	15	34	36	30	34	24	13	16
Italië	30	27	44	34	32	27	35	27
Japan	6	32	28	5	20	7	2	11
Kanada	21	19	9	10	6	10	9	2
Korea	13	45	32	43	34	26	22	22
Luxemburg	4	5	24	7	17	16	17	18
Maleisië	2	17	4	19	27	17	25	33
Mexiko	41	38	29	42	26	38	46	40
Nederland	16	6	22	2	12	4	12	10
Nieu-Seeland	34	22	3	15	13	11	16	8
Noorweë	8	23	13	11	2	13	11	4
Oostenryk	27	18	26	21	14	21	19	9
Pole	39	44	45	45	36	44	42	35
Portugal	40	15	30	27	35	43	43	32
Rusland	45	37	46	46	46	46	26	41
Singapoer	3	2	1	6	11	1	8	5
Spanje	33	14	21	22	21	28	27	26
Suid-Afrika	42	46	34	36	33	37	40	46
Swede	31	11	38	14	4	6	21	17
Switserland	32	26	5	3	9	9	5	6
Taiwan	17	30	20	23	28	18	10	21
Thailand	12	25	18	29	42	31	32	37
Tsjeggiese Republiek	36	24	41	35	29	42	44	24
Turkye	35	36	33	25	38	36	38	39
Venezuela	46	42	42	32	31	45	45	42
VSA	1	1	7	1	1	3	1	12
Ysland	7	39	19	26	10	23	31	7

Bron: Aangepas uit *The World Competitiveness Yearbook* 1998:22-23.

In hierdie verslag word aangetoon dat wat Suid-Afrika betref, ons uit 'n totaal van 46 lande wat beoordeel is ten opsigte van die bestuur van ons menslikehulpbrontekomponent, laaste op die ranglys van 46 lande verskyn het, dus 'n baie kommerwekkende situasie.

Menslike hulpbronne, as ondernemingshulpbron en substelsel in eie reg, behoort dus 'n regmatige plek in die bestuur van openbare biblioteke in te neem ten einde sinergisme* op 'n proaktiewe wyse te verseker. Hierdie integrasie kan net suksesvol wees indien die menslikehulpbrontekimplikasies van die breër organisasiedoelwitte voortdurend gemonitor word en proaktiewe menslikehulpbronstrategieë geïmplementeer word. Dit sal verseker dat die menslike hulpbron aan die openbare biblioteek 'n kompeterende voordeel besorg.

In die lig van die swak resultate soos aangedui in die *World competitiveness yearbook* ten opsigte van die bestuur van menslikehulpbronne in Suid-Afrika, bestaan daar dus meriete vir die studie na die behoorlike benutting van personeel in openbare biblioteke.

1.2 PROBLEEMSTELLING

Met die verandering in 1994 van die politieke bedeling in Suid-Afrika, het sowel die privaat- as die openbare sektor voor baie nuwe uitdagings te staan gekom. Vir die privaat sektor het die strukturele beperkinge wat op vrye handel geplaas is, verdwyn en

* Sinergisme verwys in wese na die mate waarin die onderskeie hulpbrontekontplooiings en interaksies van die onderneming met sy omgewing mekaar versterk en aanvul of negeer en negatief beïnvloed.

is verskeie nuwe moontlikhede sowel binnelands as buitelands geskep. Buitelands kon Suid-Afrikaanse ondernemings nou hul produkte en dienste bemark terwyl hul binne-landse markte aan internasionale mededinging blootgestel is. So ook het die openbare sektor in Suid-Afrika verskeie nuwe uitdagings in die gesig gestaar. Benewens die herstrukturering van die provinsies moes die beskikbare fondse meer eweredig onder alle bevolkingsgroepe verdeel word (Lor 1998:2). Hierdie toedrag van sake het veral die voorsiening van openbare dienste aan die gemeenskap, waaronder die openbare biblioteekdiens, nadelig beïnvloed. Die ironie is dat ten spyte van die regering se voorneme om alle bevolkingsgroepe aan die wêreld van geletterdheid bekend te stel, hulle terselfdertyd die fondse om dit te verwesenlik, ingrypend verminder het.

Openbare biblioteekdienslewering in Suid-Afrika word verder nadelig geraak deur veranderende tegnologie, die swak wisselkoers tussen die Rand en ander belangrike geldeenhede vir die aankoop van bronne, ongeletterdheid, gebrekkige inligting-geletterdheid, multikulturaliteit en 'n werkerskorps wat hoë verwagtings koester ten opsigte van salarisse en bevordering (Carrell *et al.* 1998:23).

Die vraag is hoe openbare biblioteke as ondernemings, dié veranderinge in die omgewings kan hanteer en in hulle diensleweringfunksie absorbeer, ten einde 'n kompeterende voordeel te kan behaal? Die omgewing waarin openbare biblioteke funksioneer, asook die gebruikers waaraan hulle 'n diens lewer, het sedert die twintigerjare tot op hede baie verander en kompleks geraak. Vanweë die veranderinge in die omgewing, is die openbare biblioteek se doelstellings tans daarop gefokus om opleiding en inligting aan 'n uitgebreide gebruikerskorps in die gemeenskap te voorsien.

Soos in die res van die wêreld, speel inligting 'n belangrike rol in die hedendaagse samelewing in Suid-Afrika. Korrekte en toepaslike inligting kan mense se lewenskwaliteit verhoog, omdat ingeligte persone beter toegerus is om hulself te handhaaf en besluite te neem, in 'n voortdurend veranderende samelewing. Inligting is 'n kritieke hulpbron om in daaglikse persoonlike behoeftes te voorsien, asook as vir lewenslange leer en die ontwikkeling van die mens. Dit is ook die reg van elke individu om toegang tot inligting te hê (Nassimbeni 1998:155-158).

In die lig van die swak bestuur van menslike hulpbronne in Suid-Afrika, en die belangrike rol wat die openbare biblioteek in die inligtingverskaffing asook die ontwikkeling van die gemeenskap speel, sal daar ernstig aandag gegee moet word aan hoe die menslike hulpbron in die openbare biblioteek bestuur kan word, sodat werknemers in die openbare biblioteek ten volle benut kan word.

Die benutting van die menslike hulpbron vind nie in 'n vakuum plaas nie, maar hou verband met die oorhoofse menslikehulpbronstrategie van die openbare biblioteek ten einde daartoe by te dra om die ondernemingsdoelwitte te bereik. Die openbare biblioteekomgewing ondergaan veranderinge waarin die mens as hulpbron 'n dinamiese rol speel. In die lig van die agtergrond geskets, word daar in hierdie studie ondersoek ingestel na:

- die historiese ontwikkeling en toekomstige rol van openbare biblioteke in Suid-Afrika
- die doelstellings en funksies van openbare biblioteke in Suid-Afrika

- die teorie onderliggend aan die benutting van menslike hulpbronne in ondernemings
- die ontwikkeling van 'n model vir die bestuur van werknemers in openbare biblioteke

1.3 DIE DOEL VAN DIE ONDERSOEK

Die doel van hierdie ondersoek is drieledig, naamlik:

- (1) om die ontwikkeling en rol van openbare biblioteke in Suid-Afrika te skets
- (2) om ondersoek in te stel na die faktore wat die benutting van menslike hulpbronne in openbare biblioteke kan beïnvloed
- (3) om 'n model te skep vir die doeltreffende bestuur van personeel in openbare biblioteke

1.4 DIE OMVANG VAN DIE ONDERSOEK

Omdat dit bykans onmoontlik is om alle tipe biblioteke, dit is openbare, tersiêre, spesiale en nasionale biblioteke by 'n ondersoek soos hierdie te betrek, is besluit om slegs op openbare biblioteke te fokus, en wel om die volgende redes:

- Daar is in Suid-Afrika 'n groot aantal openbare biblioteke wat deurgaans

dieselfde doelstellings en funksies het en op dieselfde wyse deur hul omgewings beïnvloed word.

- Openbare biblioteke is oor 'n wye gebied versprei, dit wil sê hulle is verteenwoordig in elke provinsie.
- Openbare biblioteke bedien 'n groter gemeenskap as byvoorbeeld spesiale biblioteke.

Vanweë die herindeling van provinsiale grense in Suid-Afrika na 1994, was die bestaande adresboek *Directory of Southern African Libraries* (1989) wat gebaseer is op die vorige politieke bedeling verouderd, en was die navorser vir hierdie studie aangewese op die enigste ander resente databasis, wat 'n adreslys van openbare biblioteke na 1994 bevat. Sodanige lys was by die Staatsbiblioteek in Pretoria beskikbaar. Vraelyste is gepos aan 655 openbare biblioteke (al die openbare biblioteke op die adreslys) versprei oor die nege provinsies in Suid-Afrika.

Die bibliografie (p 230) sluit al die bronne in wat die navorser geraadpleeg het, en nie net dié waarna in die teks verwys word nie.

1.5 DIE ONDERSOEKMETODE

Die ondersoek is aan die hand van die volgende stappe onderneem:

- 'n Omvattende studie van die teorie onderliggend aan menslike hulpbronbenutting asook die rol en ontwikkeling van openbare biblioteke in Suid-Afrika is gedoen.
- 'n Vraelys is ontwikkel ten einde die faktore wat die benutting van menslike hulpbronne in die openbare biblioteek beïnvloed, te bepaal.

Aan die hand van bogenoemde is 'n model geskep vir die suksesvolle bestuur van menslike hulpbronne in openbare biblioteke in Suid-Afrika.

1.6 'N PROFIEL VAN DIE ONDERSOEK

Afdeling A bestaan uit hoofstuk 1 wat die probleemstelling, doel van die studie, die ondersoekmetode en die profiel van die studie uiteensit.

Afdeling B word gewy aan die ontwikkeling van openbare biblioteke in Suid-Afrika.

In hoofstuk 2 word 'n historiese oorsig oor die ontwikkeling van openbare biblioteke in Suid-Afrika gegee terwyl enkele internasionale perspektiewe ook aangebied word.

Hoofstuk 3 behandel die toekomstige rol van openbare biblioteke in Suid-Afrika terwyl hoofstuk 4 die doelstellings en funksies van openbare biblioteke saamvat.

Afdeling C word gewy aan die teorie onderliggend aan die benutting van menslike hulpbronne. In hoofstuk 5 word die omgewings waarin werknemers hulself in ondernemings bevind, in diepte beskou, terwyl 'n geïntegreerde model wat kan lei tot

die beter bestuur en benutting van werknemers ontwikkel is.

Afdeling D fokus op die navorsingsmetode, ontleding en vertolking van ingesamelde gegewens. Hoofstuk 6 bevat 'n bespreking van die ondersoekmetode. Daar word onder meer gelet op die ontwikkeling van die vraelys, die steekproef en die insameling van die gegewens. Hoofstuk 7 word aan die ontleding en vertolping van die ingesamelde gegewens gewy.

Afdeling E bevat hoofstuk 8 wat die samevatting en die aanbevelings van die ondersoek aanbied.

1.7 SAMEVATTING

Uit die voorafgaande sinoptiese oorsig van die studie blyk dit dat die effektiewe bestuur van werknemers in openbare biblioteke tot die beter benutting van die personeel kan lei. Die veranderde rol van openbare biblioteke in Suid-Afrika noodsaak hierdie fokus ten einde 'n beter diens aan die gemeenskap wat hulle bedien, te kan lewer.

AFDELING B

OPENBARE BIBLIOTEKE

IN SUID-AFRIKA

HOOFSTUK 2

'N HISTORIESE OORSIG VAN DIE ONTWIKKELING VAN OPENBARE BIBLIOTEKE IN SUID-AFRIKA

2.1 INLEIDING

Die ontwikkeling van openbare biblioteke in Suid-Afrika val in vier periodes uiteen, naamlik die periode voor 1928, 1928 tot 1937, 1938 tot 1994 onder die vier provinsiale regerings en na 1994 onder die nuwe bedeling van die nege provinsiale regerings. Hierdie hoofstuk bevat 'n oorsig van die eerste drie periodes, terwyl die openbare biblioteekdiens ná 1994 in hoofstuk 3 in meer detail bespreek word. Ter afsluiting word enkele internasionale perspektiewe en tendense in ontwikkelde lande ook kortliks uitgelig.

2.2 DIE STAND VAN BIBLIOTEEKWESE IN SUID-AFRIKA VOOR 1928

Gedurende die eerste eeu na die volksplanting aan die Kaap die Goeie Hoop in 1652, word daar geen melding gemaak van enige boekversamelings wat algemeen beskikbaar was vir openbare gebruik nie. Daar was wel boeke in privaatbesit, soos dié van Adam Tas wat sy boeke aan ander persone geleen het. Sy boekery kan dus as een van die eerste "biblioteke" beskou word (Taylor 1967:15).

Die ontwikkeling van biblioteke bereik gedurende 1761 'n besondere hoogtepunt toe

Joachim von Dessin, 'n werknemer by die Hollandse Oos-Indiese Kompanjie met sy dood sy private boekversameling van meer as 4000 volumes, aan die Nederduitse Gereformeerde Kerk nagelaat het. Sy wens met dié nalatenskap was dat die versameling as 'n basis moes dien vir 'n openbare biblioteek wat tot die voordeel van die gemeenskap behoue moes bly. Hy het ook 'n substansiële bedrag geld in trust nagelaat vir die onderhoud van die versameling boeke (Taylor 1967:15).

In die negentiende eeu het Lord Charles Somerset, 'n goewerneur aan die Kaap, besondere visie ten opsigte van die uitbouing van 'n kultuurbeleid getoon. Hy was 'n voorstander dat die Kaapse koloniste moes leer Engels lees. Ter ondersteuning hiervan is gratis skole en biblioteke voorgestaan. Daar is selfs verder gegaan deur homself te beywer vir 'n oorkoepelende biblioteekdiens. Lord Charles Somerset het in 1818, deur middel van die heffing van 'n belasting op die bepaling van die alkoholgehalte van wyn, fondse uit die staatskas beskikbaar gestel vir die finansiering van openbare biblioteke. 'n Uittreksel uit die proklamasie (Somerset, soos aangehaal deur Lessing 1983:8) het soos volg gelui:

The amount of this charge for gauging of wine should be kept aside to form a special fund for the formation of a Public Library, which shall be open to the Public, and lay down the foundation of a system, which shall place the means of knowledge within the reach of the Youth of the remote corner of the Globe, and bring within their reach what the most eloquent of ancient writers has considered to be one of the first blessings of life, **Home Education.**

Op hierdie wyse is die Suid-Afrikaanse Openbare Biblioteek (tans Die Suid-Afrikaanse Biblioteek) in 1818 gestig as een van die eerste vry openbare biblioteke in enige koloniale gebied. Die biblioteek was vry in die sin dat alle persone gratis toegang daartoe gehad het, en dat alle bronne in die biblioteek geraadpleeg kon word. Geen uitleenfasiliteite was egter beskikbaar nie.

Die verwysing in voorgenoemde aanhaling na die sogenaamde "home education" was baie bemoedigend, as in ag geneem word dat individue reeds op daardie stadium 'n behoefte gehad het aan geleenthede en fasiliteite om hulself beter op te lei en kennis uit te brei.

Na hierdie aanvanklike positiewe ondersteuning van die regering, het die belangstelling van owerheidsweë afgeneem. Deur middel van private inisiatief, het daar egter 'n aantal subskripsiebiblioteke tot stand gekom en was daar nou vir die eerste keer sprake van 'n aansluitingsfooi. Hierdie biblioteke in die Kaapprovinsie is gestig te Swellendam in 1838, George in 1840, Grahamstad in 1842 en Kimberley in 1882. Biblioteke is ook gestig in: Pietermaritzburg (1846), Durban (1853), Johannesburg (1889) en in Pretoria is die Staats-Bibliotheek der Zuid-Afrikaansche Republiek deur President Paul Kruger in 1887 gestig (Immelman 1972:25-28; Taylor 1967:16).

Vanweë die positiewe gesindheid van die latere sir John Molteno jeens biblioteke, asook die internasionale ontwikkelinge op biblioteekgebied, het die sogenaamde Moltenoregulasies reeds in 1847 tot stand gekom (Van der Walt 1972:3-4; 46-52). Onder hierdie regulasies is 'n biblioteektoelaag aan openbare biblioteke in die

Kaapprovinsie gewaarborg.

Die besondere rol wat biblioteke in die ontwikkeling van die gemeenskap kan speel, is op regeringsvlak besef en in beginsel gesteun. Biblioteke het die versamelplek geword "... van die geestesgoedere van ons beskawing en van die kultuurskatte van ons samelewing wat deur ons voorouers aan ons toevertrou is vir die nageslag" (Immelman soos aangehaal deur Lessing 1983:9).

Volgens Ehlers (soos aangehaal deur Lessing 1983:9-10) was daar teen 1910, reeds 120 openbare biblioteke in die Kaapprovinsie, 17 in Transvaal, 14 in Natal en 11 in die Oranje-Vrystaat. In die meeste groter dorpe was daar dus voor 1928 reeds openbare biblioteke.

In die Finansiële Verhoudingswet no.10 van 1913 (Lessing 1983:10) is die verantwoordelikheid vir die finansiering van openbare biblioteke aan die provinsiale owerhede opgedra. Hierdie wet het egter nie betrekking gehad op die finansiële bestuur van die twee nasionale biblioteke, naamlik die Suid-Afrikaanse Openbare Biblioteek in Kaapstad en die Staatsbiblioteek in Pretoria nie. Hierdie twee biblioteke het onder die finansiële bestuur van die sentrale regering gestaan, 'n reëling wat vandag nog geld.

Ofskoon daar voldoende fondse vir die bestuur van biblioteke beskikbaar was, was die gehalte van dienslewering steeds gebrekkig. Biblioteekpersoneel het as uitdaging gehad om die belangrikheid en rol van die openbare biblioteek in die ontwikkeling van die gemeenskap, onder die aandag van plaaslike owerhede en die gemeenskap self

te bring. Skenkings deur die Carnegie Corporation of New York gedurende die tydperk 1908 tot 1923 ten bedrae van R556 000 aan 12 verskillende dorpe in Suid-Afrika vir die oprigting van biblioteke, het baie tot die uitbreiding van biblioteekdienste bygedra (Lessing 1983: 10; Taylor 1976:18).

2.3 DIE PERIODE VANAF 1928 TOT 1937

Gebeurtenisse gedurende 1928 het daartoe bygedra dat dié jaar as 'n waterskeiding-jaar vir biblioteekontwikkeling in Suid-Afrika gekenmerk is. Die Carnegie Corporation of New York het besluit om twee bibliotekarisse, ene MJ Ferguson, staatsbibliotekaris van Kalifornië, en SA Pitt, hoof van die openbare biblioteek van Glasgow in 1928 na Suid-Afrika te stuur. Die doel van die besoek was om biblioteektoestande te ondersoek met die oog op die bevordering van biblioteekdienste en moontlike finansiële steun deur die Carnegie Corporation aan biblioteke in Suid-Afrika (Pitt 1929:5-7).

Ferguson en Pitt het bevind dat, in vergelyking met biblioteektoestande in Amerika, Kanada en Engeland, die openbare biblioteke in Suid-Afrika nog ver agter was (Pitt 1929:7). Op hulle inisiatief is die eerste nasionale konferensie wat biblioteekaan-geleenthede sou bespreek in Bloemfontein gereël. Hierdie konferensie is deur sowat 80 bibliotekarisse en verteenwoordigers van die regering en universiteite bygewoon. Die volgende belangrike aanbevelings het uit die konferensie voortgespruit, naamlik dat:

- die leesgewoonte vir inligting en ontspanning uitgebrei word en die Unie-regering erkenning gee aan biblioteekgeriewe as 'n uitbreiding van die opvoedkundige dienste wat finansieel deur die staat ondersteun word
- alle skoolleerlinge aangespoor word om tydens hulle skoolloopbaan en daarna, te lees opleiding in die gebruik van boeke en ander leesstof (gebruikersopleiding) te ontvang
- daar voldoende voorsiening van biblioteekdienste aan nie-blankes is
- 'n nasionale biblioteekstelsel wat alle tipe biblioteke insluit implementeer word, ten einde onekonomiese praktyke te vermy, en om die boekevoorraad in die nasionale stelsel binne die bereik van elke burger van die Unie te bring
- 'n biblioteekvereniging wat die bevordering van die biblioteekberoep en die professionele opleiding van bibliotekarisse ten doel het gestig word; verder is aanbeveel dat die Vereniging jaarliks 'n konferensie moes hou, dat die beroepsopleiding van bibliotekarisse onder die beheer van die Vereniging geplaas word en dat die Vereniging 'n eie tydskrif moes publiseer. 'n Stigtingskomitee van nege lede is benoem om 'n grondwet saam te stel, lede te werf en 'n stigtingsvergadering te belê
- opleiding van bibliotekarisse deur die te stigte biblioteekvereniging onderneem word en die opleiding volgens die Britse model, maar aangepas vir die Suid-Afrikaanse omstandighede, opgestel word
- die Carnegie Corporation versoek word om die aanvanklike finansiële uitgawes te dra, en dat toekomstige uitgawes van die biblioteekdienste deur die sentrale regering en plaaslike owerhede voorsien word

- indien die sentrale regering hulle ten gunste van 'n nasionale biblioteekstelsel sou uitspreek, 'n Suid-Afrikaanse Biblioteekraad aangestel behoort te word om die nasionale biblioteekstelsel te bestuur
- 'n bibliografie van Suid-Afrikaanse literatuur saamgestel behoort te word en dat alle bronne op 'n eenvormige wyse gekatalogiseer moet word
- die beginsel van 'n gratis biblioteekdiens aan almal in die land (Suid-Afrikaanse Biblioteek Konferensie 1929:10-14)

Een van die belangrikste uitkomstes van die 1928 Biblioteekkonferensie was die stigting van die *Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging* op 5 Julie 1930 te Bloemfontein. 'n Baie energieke sekretaris, mnr MM Stirling, is aangestel. Hy kan beskryf word as die vader van die eerste biblioteekbeweging in Suid-Afrika (Aschenborn soos aangehaal deur Lessing 1983:25). As gevolg van lang afstande tussen dorpe en stede is in 1931 begin om takke te stig in die Witwatersrand en Pretoria gebied. Die stigting van takke in Wes-Kaapland, Oos-Kaapland, Natal en die Oranje-Vrystaat het mettertyd gevolg.

In 1936 is 'n Interdepartementele Komitee vir Biblioteke in die Unie van Suid-Afrika benoem. Dié Komitee het uit ses lede bestaan wat die vier provinsies en die destydse Suid-Afrikaanse Openbare Biblioteek in Kaapstad, en die Sentrale Regering verteenwoordig het. Die Interdepartementele Komitee het opdrag gehad om ondersoek in te stel, en verslag te doen oor die algemene stand en organisasie van biblioteke in die Unie van Suid-Afrika met spesifieke verwysing na:

- die dienste wat op daardie stadium aan die algemene publiek gelewer is

- die beheer van beskikbare fondse vir biblioteekdienste
- die kundigheid en opleiding van personeel

Met die oog op die beter benutting van biblioteke as opvoedkundige agente het die Komitee bepaalde aanbevelings gemaak. Die verslag is in 1937 voltooi, maar het eers in 1938 voor die Parlement vir goedkeuring gedien (Lessing 1983:19).

2.4 DIE PERIODE NA 1938 ONDER DIE VIER PROVINSIALE REGERINGS

Die verslag van die Interdepartementele Komitee vir Biblioteke in die Unie van Suid-Afrika kan as 'n bloudruk vir die toekomstige ontwikkeling van biblioteke na 1938 beskou word. Die verslag het 15 aanbevelings bevat wat feitlik elke faset van die biblioteekterrein op daardie stadium gedek het.

'n Belangrike oorhoofse aanbeveling was dat aangesien biblioteekdienste op daardie stadium in vergelyking met internasionale standaarde, só ver tekort geskiet het, die regering sterk leiding moes neem om biblioteekdienste aan almal gratis beskikbaar te stel. Verdere aanbevelings was:

- dat gratis biblioteke op die platteland gevestig word
- dat stedelike dienste opgegradeer word
- die lewering van biblioteekdienste aan spesifieke gebruikersgroepe in die gemeenskap, byvoorbeeld die jeug, gestremde persone, dowes, blindes, tersiêre instansies, alle vakkundige departemente in die staatsdiens en kopieregibiblioteke

- die vervoer van biblioteekvoorraad, byvoorbeeld vir interbiblioteeklenings
- die verbetering van opleiding vir biblioteekpersoneel
- die instelling van biblioteekwetgewing
- die stigting van 'n Nasionale Biblioteekraad (Taylor 1967:19)

Hierdie aanbevelings het besondere publisiteit in die algemene pers geniet en die toenemende biblioteekkorps aangemoedig om hulle te beywer vir beter biblioteekdienste aan gemeenskappe en verskillende gebruikersgroepe.

Met die uitbreek van die Tweede Wêreldoorlog in 1939, het die fokus van openbare belang en fondse egter verskuif, en dit was eers in die laat veertigerjare dat biblioteekdienste weer betekenisvolle vordering getoon het.

Met die voorafgaande oorhoofse ontwikkeling van biblioteekdienste in Suid-Afrika as agtergrond, word daar vervolgens gekyk na die ontwikkeling van openbare biblioteke onder provinsiale wetgewing.

2.5 OPENBARE BIBLIOTEKE ONDER PROVINSIALE WETGEWING

Die aanbevelings van die verslag van die Interdepartementele Komitee vir Biblioteekdienste in die Unie van Suid-Afrika wat in 1937 verskyn het (Friis 1962:91) het groot waarde vir openbare biblioteke gehad waaronder byvoorbeeld die identifisering van die behoeftes van spesifieke gebruikersgroepe in die gemeenskap. Omdat hierdie studie op openbare biblioteke fokus, sal daar vervolgens aandag gegee word aan die

vestiging van openbare biblioteke onder provinsiale wetgewing.

2.5.1 Kaapprovinsie

In Augustus 1940 is die Kaaplandse Provinsiale Adviserende Biblioteekkomitee saamgestel om die Administrateur te adviseer oor 'n biblioteekbeleid vir die Provinsie. Dié Komitee beroep hom op die Interdepartementele Komitee van 1937 se aanbevelings naamlik:

Met die oog op die verskaffing van 'n biblioteekdiens vir die hele provinsie, ondersteun die Komitee die aanbeveling van die Interdepartementele Komitee van 1937 dat “onmiddellike stappe gedoen moet word om 'n Vry Plattelandse Biblioteekdiens in elke Provinsie in die lewe te roep” (Friis 1962:91).

In 1948 is die aanbevelings van die Adviserende Komitee deur die Kaapse Provinsiale Biblioteekdiens aanvaar, en het die Kaapse Provinsiale Biblioteekdiens tot stand gekom.

2.5.2 Transvaal

In 1941 het die Transvaalse Provinsiale Administrasie begin om die Interdepartementele Komitee se aanbevelings uit te voer. 'n Raadgewende Komitee insake biblioteke is in die lewe geroep om openbare en ander biblioteke in Transvaal te ontwikkel. In 1942 is mnr EA Borland, die destydse bibliotekaris van die Germistonse

Carnegie Biblioteek op aanbeveling van die Raadgewende Komitee versoek om 'n opname van biblioteekdienste in Transvaal te maak. Na aanleiding van Borland se verslag het die Komitee 'n ontwikkelingsprogram opgestel en dit vir goedkeuring aan die Transvaalse Provinsiale Administrasie voorgelê. Die Raadgewende Komitee het die beginsel van gratis biblioteekdienste as uitgangspunt gehad, sodat gebruikers onbelemmerd toegang tot alle biblioteekdienste kon hê. Die Komitee het gevoel dat openbare biblioteke eers dan hulle opvoedingsfunksie na behore sou kon verrig (Robinson 1951:114-119).

2.5.3 Oranje-Vrystaat

In Mei 1941 is 'n vergadering van die Oranje-Vrystaatse Vrouelandbouvereniging in Bloemfontein belê met die doel om 'n biblioteekdiens in die Oranje-Vrystaat te stig. Tydens hierdie vergadering is die "Vrystaatse Boekediens" gestig, wat boeke in kaste na die platteland versprei het. Die vergadering het ooreengekom dat alle Vrouelandbouverenigings versoek sou word, om by die Vrystaatse Boekediens aan te sluit. Die verenigings moes 'n jaarlikse bydrae maak en onderneem om die beheer van die biblioteke in die platteland oor te neem. Die diens is gratis aangebied aan alle blankes in die gemeenskap.

In 1947 is 'n voorraadopname gedoen en ongeveer 6 000 bande is getel. Die organisasie van die boekediens op die platteland het 'n onbeheerbare taak vir die vrouelandbouverenigings geword, en die Oranje-Vrystaatse Provinsiale Administrasie het mnr Borland van die Transvaalse Provinsiale Administrasie versoek om 'n opname

van die biblioteeksituasie in die Oranje-Vrystaat te maak.

Die Borlandverslag is in sy geheel in 1947 deur die Oranje-Vrystaatse Provinsiale Administrasie aanvaar en in 1948 is die Vrystaatse Boekediens amptelik tot die Vrystaatse Provinsiale Biblioteekdiens vernoem. Die diens het egter eers teen Februarie 1950 aktief geraak met die aanstelling van mnr HM Robinson as permanente organiseerder van biblioteekdienste in die Oranje Vrystaat (Robinson 1951:113-119; Swanepoel 1985:46).

2.5.4 Natal

Soos vir Transvaal en die Oranje-Vrystaat het mnr Borland ook vir Natal 'n opname van biblioteektoestande in die Provinsie onderneem. Borland se aanbevelings wat in 1950 verskyn het, het volgens Swanepoel (1985:47) veral gewys op die swak dienste wat subskripsiebiblioteke aan gebruikers gelewet het.

Omdat die subskripsiebiblioteke graag hulle intekenaars wou behou, maar hulle fondse beperk was, het hulle net in die populêre aanvraag van die publiek, wat die subskripsie-gelde kon bekostig, voorsien. Die Durbanse Munisipale Biblioteek was die enigste gratis openbare biblioteek in Natal. Borland het in sy verslag, wat die Natalse Provinsiale Administrasie aanvaar het, gratis openbare biblioteekdienste aanbeveel omdat:

- lees 'n beskawende invloed op die mens het en 'n kulturele waarde inhou
- die voordele wat boeke en ander leesstof inhou tot die beskikking van die hele

bevolking moet wees - ook aan die sosio-ekonomiese minderbevoorregtes
(Swanepoel 1985:47)

Ten einde 'n suksesvolle openbare biblioteekdiens, ten spyte van beperkings, te kan lewer, is die ondersteuning van die provinsiale regering aan openbare biblioteke belangrik en vervolgens word dié ondersteuning bespreek.

2.6 OPENBARE BIBLIOTEKE WAT GEAFFILIEERD IS MET PROVINSIALE REGERINGS

2.6.1 Geaffilieerde openbare biblioteke

Die meeste plattelandse streke en dorpe kon, ten tye van die totstandkoming van Provinsiale Biblioteekdienste, nie 'n volwaardige infrastruktuur vir openbare biblioteekdienste bekostig nie. As oplossing hiervoor, het 'n stelsel van geaffilieerde openbare biblioteke ontstaan. Dit is 'n netwerk waardeur openbare biblioteke op die platteland en op groter dorpe gekombineer is in streke en geaffilieer is by die Provinsiale Biblioteekdiens. Elke streek het sy eie streekkantoor. Die hoofkantoor van die Provinsiale Biblioteekdiens is verantwoordelik vir die aankoop en voorsiening van boeke, en ander voorraad en die lewering van sekere administratiewe take. Deur middel van hierdie stelsel kon die meeste blanke gemeenskappe in die platteland van biblioteekdienste, vergelykbaar aan biblioteekdienste in groter sentra, voorsien word. Die openbare biblioteek ressorteer onder die plaaslike owerheid soos 'n stadsraad, 'n gemeenskapsraad of 'n plaaslike owerheid (Lessing 1978:100-125; Malan 1987:52-55).

Die Provinsiale Biblioteekdienste, wat direk onder die Provinsiale Raad ressorteer, het van die hoofkantoor via die streekskantore die volgende dienste aan openbare biblioteke gelewer:

- Die aankoop van biblioteekvoorraad.
- Die materiaal is sentraal vir sirkulasie voorberei, gekatalogiseer en geklassifiseer.
- Gedeeltes van die voorraad word gereeld omgeruil.
- Tegnieiese bystand, professionele leiding en opleiding aan personeel.
- Die voorsiening van 'n naslaandiens vanuit 'n uitgebreide naslaanversameling.
- Die voorsiening van interbiblioteeklenings tussen dienspunte.

In sommige gebiede was dit nie moontlik om 'n biblioteekgebou met personeel beskikbaar te stel nie, maar is depots in een of ander openbare sentrum of gebou, soos skole of kerksale, gehuisves. 'n Rondreisende bibliotekaris het dan op 'n gereelde basis die depots besoek met 'n mobiele biblioteekvoorraad in 'n boekwa. Sodoende is biblioteekvoorraad gereeld omgeruil en aangevul (Malan 1978:53-58) .

2.6.2 Nie-geaffilieerde openbare biblioteke

Aanvanklik, met die totstandkoming van die provinsiale biblioteekdienste was daar stedelike openbare biblioteekdienste wat nie geaffilieerd (onafhanklik) was met die provinsiale biblioteekdienste nie. Hierdie biblioteke is deur die stadsrade gefinansier en personeel is deur die stadsrade aangestel. Volgens Malan (1978:53) lê die verskil hoofsaaklik daarin dat die nie-geaffilieerde biblioteke as 'n dienspunt funksioneer en dat die

hele diens as 'n enkele afdeling van die stadsraad beheer en gefinansier word. Sodanige biblioteke is dié van Johannesburg, Pretoria, Verwoerdburg (tans Centurion), Roodepoort, Springs, Germiston, Kaapstad, Oos-Londen, Port Elizabeth, Durban en Pietermaritzburg (Natal Society Library).

2.7 NASIONALE KONFERENSIE VAN BIBLIOTEEKOWERHEDE, PRETORIA 5-6 NOVEMBER 1962

Na Republiekwording in 1961, is daar opnuut gekyk na die rol wat biblioteke in die intellektuele groei en ontwikkeling van die bevolking in Suid-Afrika kan speel. Op inisiatief van die Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging is 'n Nasionale Konferensie van Biblioteekowerhede in 1962 gehou. Die sentrale tema vir die Konferensie was: *Die rol van die biblioteek in die intellektuele lewe van die Republiek: Inleiding tot die program vir verdere ontwikkeling*. Vir die openbare biblioteek was twee doelwitte van die konferensie van besondere belang, naamlik:

- om toegang tot alle biblioteekdienste aan al die burgers van die Republiek te verskaf, en om
- inligting aan almal te verskaf ten einde krisis te kan hanteer (Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging 1962:5-6)

'n Belangrike aspek is dat tot op hierdie stadium, daar nog net aan geletterdes, en in 'n groot mate net aan blanke geletterdes, biblioteekdienste voorsien is. Gedurende die Konferensie is kennis geneem van die dringende behoefte aan die verskaffing van

studiemateriaal aan nie-blanke studente. Waardering is egter uitgespreek teenoor die verskillende staatsdepartemente, die Universiteit van Suid-Afrika en Provinsiale Biblioteekdienste wat reeds pogings aangewend het om in hierdie behoefte te voorsien. Die Konferensie beveel by die betrokke owerhede aan dat oorweging geskenk word aan die stigting van meer biblioteke met naslaangeriewe, waar nie-blanke studente publikasies, nuusblaai en ander materiaal sou kon raadpleeg (Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging 1962:26).

Die Konferensie het die volgende aanbevelings gemaak:

- Die provinsiale administrasies van die Oranje-Vrystaat, Transvaal en Natal moet ook, soos die Kaapse Provinsiale Biblioteekdiens, geskikte naslaanversamelings aan openbare biblioteke in plattelandse dorpe beskikbaar stel.
- Die provinsiale owerhede moet die beginsel van hulpverlening aan alle openbare biblioteke, ongeag grootte, aanvaar.
- Die Provinsiale owerhede moet hulp verleen in die vorm van geld, kundigheid en sentrale ondersteuningsdienste.

- Die voorwaardes verbonde aan die hulpverlening moes die volgende behels:
 - Die dienste moes gratis wees.
 - Plaaslike owerhede moes voldoende fondse bewillig vir die behoorlike versorging en instandhouding van die plaaslike biblioteekgeboue, salarisse van personeel, en die aanskaf en lewering van dienste in ooreenstemming met die Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging se gepubliseerde biblioteekstandaarde.
- Die verantwoordelikheid vir die onderhoud van openbare biblioteekdienste moes primêr by die plaaslike owerhede berus, in ooreenstemming met die beleid van die betrokke provinsiale owerheid.
- Die relatiewe aandeel van die plaaslike en provinsiale owerhede in die instandhouding van die openbare biblioteek moet bepaal word op die grondslag dat die fondse en fasiliteite van die plaaslike biblioteek, volgens behoefte deur die provinsiale administrasies aangevul word.
- Die voorsiening van biblioteekdienste aan alle nie-blankes die verantwoordelikheid van die betrokke plaaslike owerheid behoort te wees met die hulp van die provinsiale administrasies (Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging 1962: 18-20).

Hoewel daar in die laat sewentig- en tagtigerjare vordering gemaak is in die lewering van openbare biblioteekdienste aan nie-blankes, kon dié bevolkingsgroepe nog steeds nie, vanweë die apartheidswette, enige openbare biblioteek gebruik nie.

Die Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging se bydrae tot biblioteekontwikkeling en professionalisering van die biblioteekberoep is bekroon, toe daar op 1 Januarie 1980 oorgegaan is tot die stigting van die *Suid-Afrikaanse Instituut vir Biblioteek- en Inligtingwese (SAIBI)*. 'n Nuwe grondwet is opgestel en uitdagings vir die uitbreiding van die Vereniging en die breë biblioteekberoep is in die vooruitsig gestel (Lessing 1983:260).

2.8 DIE TYDPERK 1990 TOT 1994

Die afskaffing van die Wet op die Aanwysing van Afsonderlike Geriewe op 15 Oktober 1990, is allerweë in biblioteekkringe verwelkom. Die verwikkelinge wat daarop gevolg het, het aanpassings meegebring ten opsigte van fisiese biblioteekfasiliteite, biblioteekvoorraad en dienste. Die oopstelling van biblioteekgeriewe aan alle bevolkingsgroepe, het op die platteland egter heelwat praktiese probleme opgelewer. Daar was veral 'n gebrek aan studieruimte, en beskikbare personeel om vir langer diensure oop te wees en te min basiese naslaanwerke vir tersiêre studente. Die uitdaging is aan die onderskeie biblioteekowerhede en die Provinsiale Biblioteekdienste gestel om aan hierdie behoeftes aandag te skenk. Hierdie probleme met egter nie 'n vinnige oplossing gehad nie. 'n Kultuurverandering was noodsaaklik om die uitdagings van die voorsiening van biblioteekdienste aan alle bevolkingsgroepe moontlik te maak.

Openbare biblioteke moes nou met beperkte hulpbronne poog om aan verskeie eise waaronder die formele opvoedkundige stelsel wat deur die meerderheid van die bevolking bevraagteken word, aan te vul. Openbare biblioteke moes dus direk by die sosio-ekonomiese ontwikkeling van die agtergeblewe gemeenskappe betrokke raak. Bykomend tot dié nuwe uitdagings, moes die openbare biblioteek nog steeds sy tradisionele rol van inligtingverskaffing, voorsiening van ontspanningsleesstof, die kweek van 'n liefde vir lees en kultuurbevordering, nakom.

Die openbare biblioteekstelsel het gedurende die vroeë negentigerjare soos volg gefunksioneer:

2.8.1 Struktuur

- Die vier provinsiale biblioteekstelsels het 'n netwerkondersteuning aan plaaslike regerings en openbare biblioteke verskaf.
- Die outonome openbare biblioteke in stedelike gebiede het verskeie tak-biblioteke, depots en dienspunte by organisasies soos onder andere ouetehuse, hospitale, en weermagkwartiere bedien.
- Die sogenaamde bronesentrums of gemeenskapsbiblioteke het in stede ontstaan en het in die behoeftes van die swart gemeenskappe voorsien. Dit het in groot mate op oorlewingsmateriaal en gemeenskapsinligting gekonsentreer. Mostert en Vermeulen (1998:10) wys daarop dat die ontstaan van die bronesentrums grotendeels toegeskryf kan word aan die feit dat die tradisionele

openbare biblioteek, nie werklik daarin kon slaag om dienste te lewer wat kon voorsien in die wesentlike behoeftes van ontwikkelende gemeenskappe nie.

- Die nasionale biblioteekstelsel van die TBVC-state en die tuislande het verder nie oor 'n goed ontwikkelde infrastruktuur beskik nie (Hansen 1992:6).

Hansen (1992: 6) wys daarop dat die TBVC-state en tuislande op daardie stadium ongeveer 42,5 persent van die totale bevolking van die land verteenwoordig het. Dit beteken dat 'n baie groot persentasie van die plattelandse bevolking oor beperkte openbare biblioteekfasiliteite beskik het. Beperkte fondse het uitbreiding en ontwikkeling verder gekortwiek. Mostert en Vermeulen (1998:21) wys ook daarop dat daar min, goed opgeleide personeel met die nodige motivering en ingesteldheid was, om die plattelandse openbare biblioteekdiens na behore te bestuur, en sodoende die probleme die hoof te bied.

2.8.2 Fisiese geriewe

Die norm wat in die periode 1990 tot 1994 gegeld het, was dat vir elke 6 512 blanke inwoners, 'n biblioteekdienspunt geskep is (Hansen 1992:6-7). Pariteit ten opsigte van biblioteekdienste vir alle bevolkingsgroepe sou beteken dat, net in Transvaal alleen, 'n addisionele 2 000 dienspunte ingestel moes word. Dit was 'n standaard wat in die toekoms net nie ekonomies haalbaar was nie, ofschoon groot uitbreidings voortdurend in al vier provinsies plaasgevind het.

2.8.3 Gebruikersbehoefte

Wat die biblioteekvoorraad betref was daar gedurende die negentigerjare 'n tekort aan geskikte biblioteekmateriaal om in al die behoeftes van die breë bevolking te voorsien. Die biblioteekvoorraad het tot op daardie stadium veral gekonsentreer op die behoeftes van die deursnee blanke gebruiker en die Westerse samelewing met 'n sterk eurosensitiewe inslag. Die volgende leemtes in dienslewering is onder meer geïdentifiseer:

- Besikbaarheid van geskikte geletterdheidspakette.
- Behoefte aan opleiding vir gebruikers van biblioteekrekords.
- Maklike leesboeke vir volwassenes (ERA - "easy readers for adults").
- Bestaansinligting (oorlewingsmateriaal soos inligting oor arbeidsreg, beroepsvoortligting, loopbaanbeplanning, immunisering en vigs as enkele voorbeelde).
- Literatuur in die ander landstale, buiten Afrikaans en Engels.
- Studiemateriaal vir skoliere en tersiêre studente.

Aan die einde van hierdie tydperk was dienslewering aan die verskillende bevolkingsgroepe in Suid-Afrika grootliks oneweredig versprei. Hierdie situasie kan grootliks toegeskryf word aan die feit dat beskikbare fondse in die voorafgaande periodes oorwegend na blanke openbare biblioteekdienste gekanaliseer is. Ingrypende veranderinge het egter na 1994 plaasgevind en in hoofstuk 3 word hieraan aandag gegee.

In die volgende afdeling word daar kortliks gekyk na enkele internasionale perspektiewe ten opsigte van openbare biblioteekontwikkeling.

2.9 INTERNASIONALE PERSPEKTIEWE OP OPENBARE BIBLIOTEEKONT- WIKKELING

Hoewel kultuur- en struktuurverskille tussen lande se openbare biblioteekstelsels bestaan, onderskryf almal die algemene doelstellings van 'n openbare biblioteek wat deur die International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) geformuleer is, en staan as die *Unesco Public Library Manifesto* bekend (*Guidelines ...* 1986:9). In hierdie afdeling word aandag geskenk aan tendense wat ook internasionaal 'n invloed op die groei en ontwikkeling van die openbare biblioteek gehad het.

2.9.1 Europese lande

2.9.1.1 Engeland

Net soos in Suid-Afrika het die openbare biblioteekdienste in Engeland ook natuurlike groei en ontwikkeling getoon volgens die veranderende behoeftes van gebruikers. Gedurende die stigtingsjare (1850) in Engeland is die openbare biblioteek ook beskou as 'n sleutelinstrument in die voorsiening van geletterdheid aan die werkersklas en individuele opleiding. Die openbare biblioteek is gesien as 'n alternatief vir die kroeg en as instrument vir sosiale hervorming. Daar is geredeneer dat sosiale verandering en opheffing deur opleiding, voorligting en inligting bereik kon word (Greenhalgh & Worpole 1995:31).

Die ontwikkeling van die Graafskapsbiblioteke het die gebruik van voorstedelike en plattelandse biblioteke bevorder wat 'n meer belese publiek tot stand gebring het. Die

openbare biblioteekwese het ook gedeel in die na-oorlogse oplewing, waartydens sosiale instellings soos die onderwys, openbare gesondheidsdienste en welsyn 'n sosiaal demokratiese karakter aangeneem het. Dit was veral die uitgewersbedryf wat hierin 'n voordeel gesien het en skrywers is aangemoedig om meer verbeeldingryk te skep en die multi-kulturele samelewing wat in Engeland aan die ontwikkel was, in hulle boeke te reflekteer.

Gedurende die 20ste eeu het rekenaar- en visuele geletterdheid al hoe belangriker geword en net soos in ander ontwikkelde lande 'n groter rol in die openbare biblioteekwese in Engeland begin speel.

2.9.1.2 *Ierland*

Die vroegste geskiedenis van biblioteke in Ierland kan teruggevoer word na die sterk drang om te leer wat in die kloosters en skole begin is. Die skakel tussen kloosters en biblioteke het in Ierland eintlik finaal tot 'n einde gekom met die Hervorming, toe kloosters gesluit is en hulle boek- en manuskripversamelings verkoop is. Na 'n lang periode waarna daar geen werklike vordering op die biblioteekterrein plaasgevind het nie, is daar in die 19e eeu subskripsiebiblioteke gestig.

Vordering op die terrein van die openbare biblioteke was baie stadig, maar in 1913 het die Carnegie United Kingdom Trust ruim skenkings vir openbare biblioteekontwikkeling gemaak. 'n Biblioteekraad onder die Openbare biblioteekwet van 1947 het die nodige stimulerings en infrastruktuur vir die lewering van openbare biblioteekdienste geskep.

In Ierland is die grootste konsentrasie gebruikers van openbare biblioteke in en om Dublin, waar ongeveer een derde van die totale Ierse bevolking woonagtig is. Op die plattelandse gebiede buite Dublin, waar dit nie ekonomies haalbaar is om biblioteek-fasiliteite aan te bied nie, word gebruik gemaak van mobiele bibliotekeenhede of klein deeltydse sentrums wat deur plaaslike personeel bedryf word.

In die groter stedelike gebiede soos Dublin, Cork, Limerick en Waterford word dienste op 'n wye basis aan alle tipes gebruikersgroepe aangebied, asook 'n verskeidenheid uitbreidingsdienste (Wijnstroom 1976:63-67; *World Encyclopedia* ... 1993:393).

2.9.1.3 België

Die Belgiese openbare biblioteekwese het aanvanklik ontstaan uit 'n besondere mooi versierde manuskripversameling wat bekend staan as die "Librarie de Bourgogne" wat deel geword het van die koninklike biblioteek. Die toeganklikheid van die biblioteek vir die publiek het 'n behoefte vir meer openbare biblioteke in die land laat ontstaan.

Die Belgiese biblioteekwese as geheel was nie baie goed georganiseer nie, maar na 1978, met die uitvaardiging van twee verordeninge deur die Belgiese Kultuurraad, is logiese strukture gedefinieer wat aan die eietydse vereistes van openbare biblioteke kon voldoen. Die verordeninge het van die plaaslike munisipaliteite verwag om die openbare biblioteke op 'n bevredigende wyse te subsidieer (*World Encyclopedia* ... 1993:107-109). In die laat sewentigerjare het die ledetal van die openbare biblioteek oor 'n tydperk van 10 jaar met 50 persent gegroei teenoor 'n bevolkingsgroei van slegs

drie persent vir dieselfde tydperk.

2.9.1.4 *Duitsland*

Die stigting van die biblioteekwese in Duitsland dateer terug na die tyd van die Hervorming, maar die moderne biblioteekwese het eintlik eers na die Tweede Wêreldoorlog daar begin ontwikkel. Teen 1990 het al die grootste dorpe en stede reeds openbare biblioteke gehad. Hierdie biblioteke word deur die plaaslike owerhede gefinansier. Baie openbare biblioteke het ook reeds takbiblioteke gehad met uitgebreide versamelings vir die veranderende behoeftes van die gebruikers (Wimmer 1993:312-314).

2.9.1.5 *Frankryk*

Die eerste biblioteke in Frankryk was deel van die kloosters en slegs vir die monnike gereserveer. Hierdie biblioteke was gekoppel aan "scriptoria" of werksinkels waarin kopieskrywers gesit het en manuskripte van ander kloosters met die hand oorgeskryf het. Hierdie metode van reproduksie was die enigste wyse waarop Griekse en Latynse tekste oorgedra kon word van die Antieke Klassieke tyd na die moderne tyd. Voor 1789 het die meeste Franse biblioteke aan private persone behoort, behalwe vir enkele boekversamelings wat net vir die sogenaamde geleerdes toeganklik was (*World Encyclopedia* ...1993:300-404).

Die Grenoble Biblioteek was die eerste biblioteek wat aan die publiek oopgestel is. Verskeie biblioteke wat aan die aristokrasie en die kerk behoort het, is tydens die

Franse Rewolusie (1795) gekonfiskeer.

Die meeste biblioteke het na wetgewing in 1803 tot stand gekom. Kragtens hierdie wetgewing is sentrale skoolversamelings na die openbare biblioteek oorgeplaas. Hierdie openbare biblioteke is egter nie baie goed onderhou nie en geboue en versamelings is baie verwaarloos. In 1931 is die Wet op munisipale biblioteke (bibliothèques municipales) uitgevaardig. Professionele bibliotekarisse is aangestel, maar dit was eers na 1938 dat daar meer aktiewe openbare biblioteekdienste tot stand gekom het. Die openbare biblioteke het almal, behalwe die Paryse Openbare biblioteek, onder die Nasionale Ministerie vir Onderwys geressorteer (Giappiconi 1995:99-108).

2.9.1.6 *Denemarke*

Soos in die res van Europa het die vroegste biblioteke in Denemarke aan kerke en kloosters behoort. Die openbare biblioteke in Denemarke dateer uit die 18e eeu en in die 19e eeu het kleiner geestelike biblioteke ontstaan wat deur private finansiering ondersteun is. In 1882 het die Deense regering begin om openbare biblioteke finansieel te ondersteun, en plaaslike owerhede het tot die onderhoud en uitbreiding van die openbare biblioteke bygedra. Die 1920 Openbare biblioteekwet het alle openbare biblioteke geregtig gemaak op staatsondersteuning proporsioneel tot plaaslike befondsing. Dié wet het 'n inspektoraat van regeringskant gevestig wat balans in voorraad, kwaliteitdiens en professionele standarde verseker het.

Volgens 'n parlementêre wet is elk van die 275 munisipaliteite verplig om 'n openbare

biblioteekdiens daar te stel en te onderhou ten einde in die lees- en inligtingbehoefes van die gemeenskap te kan voorsien. Die Inspektoraat (Biblioteekstilsyn) is instrumenteel tot die handhawing van hoë professionele standarde wat in die Deense openbare biblioteekwese gehandhaaf word. In 1990 is die Inspektoraat afgeskaf en die funksies deur die nasionale biblioteekowerheid oorgeneem (*World Encyclopedia ... 1993:250*).

2.9.1.7 Swede

Openbare biblioteke in Swede dateer terug na populêre bewegings wat in die 19e eeu boekversamelings vir hulle opvoedkundige doelstellings opgebou het. Vanaf 1935 tot ongeveer 1975 het munisipaliteite geleidelik 'n openbare biblioteekdiens ontwikkel. Volgens 'n parlementêre besluit, is openbare biblioteke gesien as instrumente van openbare opvoedkundige beleid en het dit 'n integrale deel van die demokratiese proses gevorm.

Deel van die missie van die openbare biblioteek in Swede is om die gemeenskap te motiveer en te stimuleer om inligting en kennis te versamel ter opheffing en verryking van die bevolking.

Die ontwikkeling van openbare biblioteke in Swede is veral geïnisieer deur Palmgren van die Koninklike biblioteek in Stockholm wat die uitbreiding van klein openbare biblioteke in groter moderne biblioteke bevorder het. Openbare biblioteke in Swede behoort die volgende riglyne en uitgangspunte te volg:

- Die openbare biblioteek is toeganklik vir almal in die gemeenskap.
- Die biblioteek word deur die plaaslike owerheid gefinansier en alle dienste is gratis.
- Die voorraad word op oop rakke geberg en toegang is vry, wat simbolies is van die vryheid wat die mense geniet om toegang tot alle kultuurgoedere te hê.
- Die biblioteek bied 'n relevante inligtingdiens en is nie slegs op die uitleen van boekmateriaal ingestel nie.
- 'n Spesiale versameling kinderboeke word aangemoedig om leesbelangstelling onder kinders en jeuggroepe te stimuleer en toegang tot inligting te bevorder.
- 'n Konsekwente kwaliteitdiens ondersteun die openbare biblioteekbeeld.

Die aktiwiteite van openbare biblioteke in Swede word deur die plaaslike owerhede beheer en nie deur die sentrale regering soos in die meeste ander Nordiese lande nie. Sommige munisipaliteite is klein, maar dan is dit juis die openbare biblioteek wat die sentrale plek vir kulturele en ander gemeenskapsaktiwiteite is (Ericssons 1996:15-18; *World Encyclopedia ...* 1993:804).

2.9.1.8 *Finland*

Openbare biblioteke het in die middel van die 19e eeu op die inisiatief van geestelikes (kerklikes) en hulle studente in Finland begin. Die onderwysstelsel in Finland was deel van die kerk en die geestelikes het 'n baie groot rol in die geletterdheidsproses van die gemeenskap gespeel. Met die onafhanklikheidswording van Finland in 1917 was die hele bevolking reeds geletterd. Rintaluoma (1996:27) meen dat dit te danke is aan die

openbare onderwysstelsel wat reeds in 1866 gewettig is en sterk deur die kerk ondersteun is.

Die oudste openbare biblioteek in Finland is dié van die Regina School in Anjala, wat in 1804 gestig is. Die versameling is tans 'n museum by die Central Board of Schools, waar die hoofkantoor van die staatsondersteunde openbare biblioteke vandag is. Openbare biblioteke was van die begin af munisipale instellings en ontvang sedert 1921 finansiële ondersteuning van die staat.

Die eerste openbare biblioteekwet is in 1928 gepromulgeer en die tweede in 1962. Albei wette lê klem op openbare biblioteekdienste aan plattelandse gebiede, hospitale en ander sosiale instellings. Die 1962-wet het ook voorsiening gemaak vir die stigting van sentrale streeksbiblioteke, wat die funksie van interbiblioteeklenings sentraal kon beheer. Literatuur wat gebruikers vir navorsing nodig het, kan van universiteitsbiblioteke of ander instansies aangevra word.

In Finland het kleiner openbare biblioteke selfs hul diens in mobiele biblioteke verander, sodat 'n beter en intensiewer diens oor 'n groter verspreide area aangebied kan word. Openbare biblioteke in Finland gee baie aandag aan alle moontlike uitbreidingsdienste van biblioteke ten einde in die behoeftes van die gemeenskap te voorsien. Die openbare biblioteek word dus as 'n baie sentrale dienspunt in die gemeenskap gesien (Rintaluoma 1996:25-27; Wijnstroom 1976:55-56; *World Encyclopedia*...1993:294-296).

2.9.1.9 Noorweë

Die Eeu van Verligting (17e en 18e eeu) het die ontstaan en ontwikkeling van biblioteke in Noorweë aangevuur. Leesverenigings is in verskillende dorpe gestig en toegewyde priesters en onderwysers het op dorpe en veral ook op die platteland met boekversamelings begin, wat later in biblioteke ontwikkel het.

Sedert 1947 is alle munisipaliteite in Noorweë verplig om openbare biblioteke te vestig en te finansier. In 1984 is die Wet op Openbare Biblioteke hersien, waarin bepaal is dat die staat nou 'n eenmalige bedrag per jaar aan 'n plaaslike owerheid toeken, waarvolgens die openbare biblioteek dan sy eie begroting volgens die jaarlikse toekenning opstel. Voorheen is geld aan die openbare biblioteke bewillig, volgens spesifieke projekte. 'n Groter mate van finansiële selfbestuur is dus aan openbare biblioteke opgedra.

Daar is ook 'n aantal graafskapsbiblioteke wat die openbare biblioteke en skoolbiblioteke in veral die platteland bystaan om in gebruikers se inligtingbehoefte te kan voorsien deur óf hulle eie voorraad uit te leen óf deur van interbiblioteeklenings gebruik te maak. In Noorweë is daar dus al lank reeds 'n sterk diens- en gebruikersgeoriënteerde benadering in die openbare biblioteekpraktyk (Vestheim 1993:117-122; *World Encyclopedia* ... 1993:631-632).

2.9.1.10 Italië

Die eerste biblioteke in Italië was private versamelings van die Romeinse Ryk, maar met die val van die Romeinse Ryk het die meeste biblioteke in Italië verdwyn. Die Benediktynse kloosters, wat besonder waarde geheg het aan studie en die kopiëring van tekste het baie gedoen om waardevolle manuskripte te red.

Gedurende die Renaissanceperiode het baie families uit die adelstand hul beywer om kultuursentrums en biblioteke in hulle howe en paleise te stig. Voorbeelde hiervan was die biblioteke van die Visconti en Sforza families van Pavia en die familie Aragonezi van Napels. Die Biblioteca Ambrosiana in Milaan kan as die eerste werklike openbare biblioteek in Italië beskou word (International Federation... 1974:87-88).

'n Verenigde Italië het in ongeveer 1860 die uitdaging aanvaar om verskeie biblioteke in 'n nasionale stelsel op te neem. Probleme en vertragings in dié verband was egter die rede vir 'n gefragmenteerde administrasie en bestuur van die nasionale biblioteekstelsel wat baie gebreke gehad het. Die diens wat gelewer is, is dus deur swak bestuur benadeel.

'n Volwaardige netwerk van openbare biblioteke het eers teen 1970 ontwikkel. Die kultuurverskille tussen die suide en die noorde in Italië het 'n sterk invloed op die ontwikkeling van openbare biblioteke gehad. Die biblioteekstelsel in Lombardië het die voorbeeld gestel vir samewerking tussen openbare biblioteke. Die resultaat was dat teen 1988 reeds twee derdes van die dorpe in Lombardië openbare biblioteke gehad

het en in 93 persent van die bevolking se lees- en inligtingbehoefte kon voorsien.

Hierteenoor was die situasie in die suide van Italië heeltemal anders. In gebiede soos Sicilië, Sardinië en Kampanië was daar geen biblioteekstelsels wat staatsondersteund en wettig gestruktureerd was nie. Die gevolg is dus gebrekkige biblioteekdienste aan die gemeenskap van die suide. Daar is egter een uitsondering, en wel in die provinsie Foggia waar aktiewe samewerking tussen 53 openbare biblioteke plaasvind en 'n aktiewe openbare biblioteekdiens aan die gemeenskappe gelewer word (International Federation...1974:86-88).

2.9.1.11 Switzerland

Een van die oudste biblioteke in die wêreld, naamlik die Abbey of St Gall (Stiftsbibliothek) is in die sewende eeu in Switzerland gestig. Die Eeu van Verligting het die opkoms van verskeie ekonomiese instansies en ontwikkeling op opvoedkundige en kultuurgebied meegebring. Die ekonomiese groei en opvoedkundige ontwikkeling het 'n behoefte aan meer biblioteke in die groter stede sowel as die kleiner dorpe teweeg gebring.

Die eerste openbare biblioteke vir die gemeenskap, wat nie uitsluitlik vir teologiese doeleindes gebruik is nie, is in Berthoud (1729) en Glarus (1758) gestig. Die ontwikkeling van openbare biblioteke het egter eers vanaf 1868 tot in die 20ste eeu sterk ontwikkeling getoon. Openbare biblioteeknetwerke het veral in Genève, Zürich en Bern goed ontwikkel. Die Switserse Volksbiblioteek is in 1920 gestig en het sewe streeks-

biblioteke van ongeveer 200 000 volumes (*World Encyclopedia* ...1993:805-806).

2.9.2 Ontwikkeling in ander wêrelddele

In hierdie afdeling word die ontwikkeling in die Latyns-Amerikaanse lande en die res van Afrika, buiten Suid-Afrika kortliks bespreek.

2.9.2.1 Die Latyns- Amerikaanse lande

Die idee van openbare biblioteke is aanvanklik ingelei deur Moreno en San Martín met die stigting van biblioteke in Buenos Aires in 1810 en Lima in 1820. Hierdie werk is voortgesit deur Sarmiento in Argentinië teen 1870, Vasconcelos in Mexico in 1921, en Sao Paulo teen 1935. Die meeste van die openbare biblioteke is egter nog verwyderd van die idees en ideale wat Moreno en San Martín vir openbare biblioteke gehad het.

Terwyl daar gedurende die 19e eeu groot vordering op die openbare biblioteekgebied in Engeland, Europa, die VSA en die Skandinawiese lande plaasgevind het, het die 19e eeu baie min vordering op openbare biblioteekgebied in Suid-Amerika getoon, behalwe in Argentinië en Brasilië.

As gevolg van omvattende industriële, tegnologiese en ekonomiese ontwikkeling gedurende die 20ste eeu in Europa en die VSA, is die Latyns-Amerikaanse lande voor besondere uitdagings gestel om ook op ekonomiese, opvoedkundige en kulturele

gebied te ontwikkel. Die rol en belangrikheid van openbare biblioteke het gevolglik weer op die voorgrond getree. Die bevolking het die waarde van opvoeding en die mag van inligting en kennis besef, maar die middele om die fasiliteite te skep het natuurlik ontbreek. Ongelukkig kon die staat nie bekostig om die infrastruktuur vir openbare biblioteke te skep nie en is heelwat fondse van die Verenigde Nasies ontvang.

Die fokus en doel van openbare biblioteke in die Latyns-Amerikaanse lande het teen die middel van die 20ste eeu verskuif van 'n bewaarplek van boeke en 'n toevlugsoord vir skrywers en kopieskrywers na organisasies wat as agente vir onderwys en opleiding moes dien. Die feit dat groot dele van die lande in Suid-Amerika nie bewoon word nie bemoeilik egter netwerke en samewerking tussen openbare biblioteke. 'n Probleem wat natuurlik makliker deur moderne tegnologie opgelos kan word, maar groot finansiële insette vereis. Daar bestaan egter nie net fisiese beperkings nie, maar ook verskille ten opsigte van sosio-ekonomiese omstandighede, die politiek, lae salarisse, ongeletterdheid en veral taalverskille.

2.9.2.2 *Afrika, uitgesonderd Suid-Afrika*

Openbare biblioteke in die res van Afrika is in groot mate gevestig volgens die tradisie van openbare biblioteke in ontwikkelde lande. Dit is grootliks daaraan toe te skryf dat daar in die loop van tyd baie internasionale kundigheid deur die pioniers van biblioteekwese betrek is. Die uitgangspunt vir die vestiging en ontwikkeling van openbare biblioteekdienste dwarsdeur Afrika is gebaseer op die beginsels soos neergelê deur die *Unesco Public Library Manifesto* (Raseroka 1994:153).

Die belangrikste funksies vir openbare biblioteke in Afrika is hul rol in die onderwys en opleiding. Daar word veral gekonsentreer op biblioteekdienste aan die skoolgaande jeug, volwasse onderwys en inligting aan gebruikers van enige spesialis vakgebied.

Deur internasionale inisiatiewe en finansiële ondersteuning is daar gedurende die sewentigerjare heelwat persone in die buiteland as bibliotekarisse opgelei. Dit het bygedra tot 'n beter standaard van openbare biblioteekdienste, vir sover die infrastruktuur dit toegelaat het. Die konteks waarin openbare biblioteekdienste in Afrika aangebied word, word baie beïnvloed deur eksterne faktore soos sosio-ekonomiese veranderings, natuurrampe soos groot droogtes, uitgestrekte gebiede, swak primêre gesondheidsgeriewe, onontwikkelde uitgewersbedryf en oorlogsomstandighede.

Die meerderheid openbare biblioteekdienste is in die groot dorpe en stede. Openbare biblioteekdienste aan kleiner nedersettings word op verskillende wyses voorsien. Dit wissel in volume van 100 bande op plattelandse gebiede tot duisende bande in groter dorpe en stede. Biblioteekversamelings word geberg in moderne geboue tot tente, mobiele versamelings in busse of kombi's, mandjies op fietse of in treinwaens (Bugembe 1996:34-35; Raseroka 1994:155). Daar is ook enkele lande in Afrika wat geen openbare biblioteekdienste het nie, maar wat gebruik maak van dienste wat goedgunstiglik deur ambassades aangebied word - veral met die oog op inligting-verskaffing om in studiebehoefte te voorsien.

Op die plattelandse gebiede het daar naas die openbare biblioteke, wat grotendeels deur internasionale finansiële steun en volgens die eurosentriese model ontwikkel is,

ook 'n ander soort diens, naamlik gemeenskapsinligtingdienste ontstaan (Rosenburg soos aangehaal deur Raseroka 1994:158-159). Hierdie gemeenskapsinligtingdienste het ontstaan vanweë die onvermoë van die mense wat hulp nodig het, om die regte instansie of inligting op te spoor wat hulle met hulle probleme kan help. Die aard van die inligting is sodanig dat dit mense kan help om te oorleef, om daaglikse probleme op te los soos waar inligting oor werkverskaffingsmoontlikhede, werkloosheidsversekering, regsadvies, mediese inligting ensomeer verkry kan word. Die formaat waarin hierdie inligting vervat is, is in pamflet- of brosjurevorm, 'n gedeelte uit 'n tydskrif of 'n koerant of enige ander formaat - selfs mondelinge oordrag. Die gemeenskapsinligtingdiens word gewoonlik op 'n vrywillige basis deur plaaslike persone, kerke of ander gemeenskapsorganisasies behartig.

Veranderinge en toekomsbeplanning op die openbare biblioteekterrein is, aldus Raseroka (1994:161) toenemend kliëntgeoriënteerd. Daar word al hoe meer aandag gegee aan die inligtingbehoefte van die gemeenskap. 'n Tekort aan finansies en sommige lande se swak infrastrukture beïnvloed openbare biblioteekdienslewering en die implementering van inligtingtegnologie ook negatief.

Vir die meeste Afrikalande lê daar nog baie ontwikkelingswerk voor ten einde in die wye verskeidenheid inligtingbehoefte in hul gemeenskappe te kan voorsien. Dit sal baie insette uit eie geledere, maar ook vanuit internasionale en selfs Suid-Afrikaanse inisiatief en opleiding verg.

2.10 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die eerste drie periodes van die ontwikkeling van openbare biblioteke in Suid-Afrika oorsigtelik aangebied. Daar is op enkele internasionale perspektiewe in die ontstaan en groei van openbare biblioteke gewys en die biblioteek-situasie in die res van Afrika is uitgelig. In hoofstuk 3 geniet die laaste periode van ontwikkeling van openbare biblioteke sedert 1994, en die toekomstige rol van openbare biblioteke in Suid-Afrika aandag.

HOOFSTUK 3

DIE TOEKOMSTIGE ROL VAN OPENBARE BIBLIOTEKE IN SUID-AFRIKA

3.1 INLEIDING

In Suid-Afrika is die plaaslike owerhede hoofsaaklik verantwoordelik vir die voorsiening van openbare biblioteekdienste. Hulle voorsien die nodige hulpbronne vir die finansiering, onderhoud en ontwikkeling van die openbare biblioteekdienste. Die plaaslike owerheid kan 'n stadsraad, 'n gemeenskapsraad of enige plaaslike owerheid wees, wat onder die provinsiale regering ressorteer.

Die nuwe staatkundige en provinsiale bedelings na 1994 het veranderinge in die struktuur en funksionering van openbare biblioteke in Suid-Afrika meegebring. In hierdie hoofstuk word daar kortliks aandag gegee aan dié nuwe bedeling. Daar sal ook gelet word op die faktore wat dienslewering in openbare biblioteke beïnvloed.

3.2 DIE STAND VAN OPENBARE BIBLIOTEKE IN SUID-AFRIKA NA 1994

Met die vasstelling van nuwe provinsiale grense in 1994 het dit ook 'n hele nuwe bedeling van provinsiale biblioteekdienste meegebring. Die voormalige Kaapse Provinsiale Biblioteekdiens is in vier nuwe provinsies verdeel, te wete Wes-, Noord- en Oos-Kaap, asook 40 persent van die voormalige Vryburgstreek, wat oorgeplaas is na

Noordwes. Die voormalige Transvaalse Provinsiale Biblioteekdiens is verdeel in drie provinsies: Gauteng, die Noordwes, die Noordelike Provinsie en Mpumalanga. Die twee oorblywende biblioteekdienste is dié van die Vrystaat en KwaZulu-Natal. In die res van hierdie afdeling word aandag gegee word aan die stand van die openbare biblioteekdiens in die onderskeie nege provinsies.

3.2.1 Wes-Kaap

'n Netwerk van 14 streeksbiblioteke bedien die openbare biblioteke in die Wes-Kaap. Die hoofkantoor van die biblioteekdiens is in Kaapstad. Van 'n bevolking van 3 620 200 inwoners in die Wes-Kaap is nagenoeg 28 persent geregistreerde lede van die biblioteekdiens. Hierdie persentasie sluit egter nie die algemene gebruik van die biblioteekfasiliteite vir naslaan- en studiedoeleindes deur nie-lede in nie (Wehmeyer 1996:11).

Die provinsiale streekbiblioteekdienste in die Kaapse Metropool lewer sedert einde 1996 dienste aan openbare biblioteke via vier nuwe streekbiblioteke. Die nuwe biblioteekstreke is die Noordelike, Suidelike, Tygerberg- en Valsbaaistreke (Swiegelaar 1996:15).

Die missie van die Provinsiale Biblioteekdiens (waarby al die openbare biblioteke in die Wes-Kaap geaffilieer is), is die bevordering van die lewenskwaliteit van al die mense van die provinsie deur al die plaaslike owerhede in staat te stel om 'n openbare biblioteekdiens aan hulle onderskeie gemeenskappe te lewer. Twee basiese beginsels

is onderliggend aan die openbare biblioteekbeleid, naamlik:

- vrye toegang tot enige openbare biblioteek en gratis gebruik en sirkulasie van biblioteekmateriaal vir inwoners van plaaslike owerhede,
- die onvoorwaardelike steun van die Provinsiale Biblioteekdiens aan die Regering se Heropbou- en Ontwikkelingsprogram

Die missie van die Provinsiale Biblioteekdiens word in die volgende vier doelstellings vergestalt:

- Om die plaaslike owerhede finansiëel te ondersteun in die daargestelling van geskikte biblioteekfasiliteite ten einde ongelykhede van die verlede uit die weg te ruim.
- Om alle openbare bibliotekarisse te bemagtig deur hulle te voorsien van 'n inligtingdiens en professionele leiding en opleiding.
- Om biblioteekmateriaal in verskillende vorme en formate te voorsien ten einde in die inligtingkundige, opvoedkundige en ontspanningsbehoefte van elke gemeenskap te kan voorsien.
- Om die gebruik van biblioteekfasiliteite en voorraad te bevorder (Van der Merwe 1995:12).

Die Provinsiale Biblioteekdiens speel 'n groot rol in die bevordering van geletterdheid in die provinsie. Die openbare biblioteke bied op 'n wye en gereelde basis geletterdheidsprogramme aan, wat deur die Provinsiale Biblioteekdiens gesubsidieer word.

Geletterdheid verbreed horisonne, lig mense in en stel hulle in staat om beheer van hulle eie lewens te neem en eie besluite te neem. Dit is deel van die essensiële veranderings in Suid-Afrika.

3.2.2 Oos-Kaap

Die Oos-Kaap Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens moes, in teenstelling met die Wes-Kaap wat gevestig was, met 'n totale nuwe diens en alles wat daarmee gepaard gaan, begin. Die diens word vanuit King Williamstown bedryf, waar al die administratiewe en tegniese dienste vir die openbare biblioteke in die provinsie, in die hoofkantoor, verrig word. Personeel moes opleiding in al die fasette van die diens wat gelewer word, ontvang. Sodanige opleiding is deur die Wes-Kaap se Biblioteek- en Inligtingdiens aangebied (Moshoeshoe 1996:16).

Die missie van die Biblioteekdiens is om 'n effektiewe, gesentraliseerde provinsiale biblioteekdiens te lewer aan al die opvoedkundige en openbare biblioteke in die provinsie.

Die provinsie is verdeel in ses streke, naamlik die Sentraalstreek in King Williamstown, Suid-oosstreek in Butterworth, Noordstreek in Queenstown, Wesstreek in Port Elizabeth, Oosstreek in Umtata en die Noord-oosstreek in Kokstad. In die Oos-Kaapprovinsie word meer as 100 openbare biblioteke deur die ses streekbiblioteekkantore bedien (Eastern Cape 1997:2-3).

3.2.3 Noord-Kaap

Die Noord-Kaapse Provinsiale Biblioteekdiens lewer, in samewerking met plaaslike owerhede, 'n openbare biblioteekdiens in die provinsie. 'n Netwerk van vyf streekbiblioteke bedien die openbare biblioteke in die Noord-Kaapprovinsie. Die openbare biblioteke en takbiblioteke bied op hulle beurt weer 'n direkte diens aan sowel die gemeenskap as aan instansies soos hospitale, gevangenis en ouetehuse.

Die missie van die Noord-Kaapse Provinsiale Biblioteekdiens is om die kwaliteit van lewe van alle inwoners in die provinsie te bevorder deur aan elke burger 'n openbare biblioteekdiens te bied. Die missie van die Provinsiale Biblioteekdiens word deur die volgende doelstellings ondersteun:

- Om biblioteekmateriaal te voorsien wat in al die inligtingkundige, opvoedkundige en ontspanningsbehoefte van die gemeenskap voorsien. Geen beperkings word op die formaat van die rekords (oudio-visueel of gedruk) gestel nie. Omdat die voorsiening van inligting 'n prioriteit is, word groot hoeveelhede naslaanwerke, handboeke vir skoliere, leesstof vir nuutgeletterdes aangekoop. Daar word ook besonder klem gelê op die aankoop van materiaal in al die inheemse tale van Suid-Afrika. Navorsing word deurlopend gedoen ten einde te verseker dat daar in alle behoeftes voorsien word.
- Om openbare biblioteke te ondersteun om toepaslike biblioteekfasiliteite te skep. Die daarstelling van nuwe openbare biblioteekdienste in gemeenskappe wat nie

oor hierdie geriewe beskik nie, is 'n hoë prioriteit.

- Om 'n professionele opleidingsdiens aan alle biblioteekpersoneel te bied. Openbare biblioteekpersoneel kry toepaslike indiensopleiding en voortgesette opleidingsgeleenthede word gereeld aangebied. Die opleiding word gefokus op die inligtingverskaffingsrol van die openbare biblioteek.
- Om die gebruik van openbare biblioteke te bevorder. Die openbare biblioteek strewe daarna om die hele gemeenskap bewus te maak van die voordele wat biblioteekgebruik vir elke individu inhou. Bemakings- en publisiteitsaksies word gerig op die breër gemeenskap wat nog nie gebruik maak van die openbare biblioteek nie (Noord-Kaapse Provinsie ... 1997:12-14).

Die Noord-Kaap het 'n bevolking van ongeveer 764 000 waarvan 17 persent geregistreerde lede van openbare biblioteke is (Wehmeyer 1996:11). Daar is dus nog baie ruimte vir 'n wyer gebruik van openbare biblioteekdienste.

3.2.4 Vrystaat

Die Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens van die Vrystaat bestaan uit drie subdirektore, te wete, Tegnieke Dienste, Gemeenskaps- en Opvoedkundige Dienste en Media Adviesdienste. 'n Afdeling Administratiewe Ondersteuningsdienste lewer dienste aan al die subdirektore.

3.2.4.1 Subdirektoraat Tegniëse Dienste

Die Subdirektoraat Tegniëse Dienste is hoofsaaklik verantwoordelik vir die lewering van rekords, dit wil sê keuring en aanskaffing van rekords, navorsing en opleiding van biblioteek- en inligtingdienspersoneel. Hierdie sub-direktoraat en die afdeling Administratiewe Ondersteuningsdienste vorm die Vrystaatse Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdienshoofkantoor.

3.2.4.2 Subdirektoraat Gemeenskaps- en Opvoedkundige Dienste

Om biblioteek- en inligtingdienste aan alle gemeenskappe en opvoedkundige inrigtings in die provinsie te lewer, is die Vrystaat in ses streke, elk met 'n streekbiblioteek verdeel. Die ses streke is Bethlehem, Bloemfontein, Botshabelo, Kroonstad, Phuthadithjaba en Welkom. Die ses streekbiblioteke lewer gesamentlik 'n diens aan al die openbare biblioteke in die Vrystaat.

Die belangrikste funksies van die streekbiblioteke is om 'n behoorlike infrastruktuur vir die lewering van biblioteek- en inligtingdienste te skep ten einde plaaslike en onderwysinrigtings van vakkundige leiding en advies te bedien. Die skep van 'n geïntegreerde netwerk tussen die verskillende biblioteke en die hoofkantoor van die Provinsiale Biblioteek is 'n groot prioriteit vir die hoofkantoor van die Biblioteek- en Inligtingdiens.

3.2.4.3 *Subdirektoraat Media-Adviesdienste*

Aangesien die Vrystaatse Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens na 1994 verantwoordelik is vir die lewering van biblioteekdienste aan meer as 3 000 onderwysinrigtings in die provinsie, is 'n volwaardige subdirektoraat vir hierdie doel as deel van die struktuur goedgekeur. Die belangrikste funksie van hierdie subdirektoraat is om inligtingvaardighede as 'n skoolvak te ontwikkel en ten volle uit te bou. Die subdirektoraat het verder ten doel om aan al die onderwysinrigtings, pre-primêr tot tersiêr, vakkundige leiding te gee en skakeling tussen die Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens en die formele sektor te handhaaf en uit te bou (Lubbe 1996:8-9).

Die missie van die Direktoraat is om in vennootskap met regeringsliggame soos plaaslike en opvoedkundige owerhede, 'n effektiewe en kwaliteitsbiblioteek- en inligtingdiens te voorsien aan alle openbare biblioteke en opvoedkundige inrigtings in die Vrystaat. Hierdie diens moet ook in die opvoedkundige, inligtingkundige, kulturele en ontspanningsbehoefte van die breër gemeenskap voorsien. Hierdie diens dra by tot die bewaring en koestering van die ryke natuurlike en kulturele erfenis van Suid-Afrika, die Vrystaat en al sy gemeenskappe (Lubbe 1996:9).

3.2.5 **Noordwes**

Die Noordwes Provinsiale Biblioteekdiens het ontstaan uit die Transvaalse Biblioteek- en Museumdiens se Wes-Transvaal-streek, die Bophuthatswana Nasionale Biblioteekdiens en 40 persent van die Vryburg-streek van die Kaapse Provinsiale Biblioteekdiens.

Hierdie Provinsiale Biblioteekdiens lewer 'n diens aan alle openbare biblioteke en skool-mediasentrums in die provinsie.

Noordwes bestaan uit twee komponente, naamlik die hoofkantoor in Mmabatho en die streekkomponent met die oostelike streekbiblioteke in Klerksdorp, Rustenburg en Odi, die sentraalstreek in Lichtenburg en die westelike streek in Vryburg. Die streekbibliotekaris van elke streekbiblioteek besoek die openbare biblioteke en biblioteekdepots op 'n maandelikse basis vir kontrole, opleiding en die uitruil van voorraad.

Die missie van die Noordwes Provinsiale Biblioteekdiens is om 'n dinamiese biblioteek- en inligtingdiens aan al die mense van die provinsie te lewer waardeur hulle lewenskwaliteit verbeter kan word (Noordwes Provinsiale Biblioteekdienste ... 1997:2-5).

3.2.6 Gauteng

Die voormalige Transvaalse Provinsiale Biblioteek- en Museumdiens is in twee verdeel naamlik Biblioteek- en Museumdienste en die Provinsiale Biblioteekdiens. Die Provinsiale Biblioteekdiens moes verder in vier provinsies opgedeel word, naamlik die Noordelike, Noordwes, Mpumalanga en Gauteng Provinsiale Biblioteekdienste. Dit het die verdeling van alle bates, personeel ingesluit, behels. Hierdie oorgang van die ou bedeling na die nuwe was gekompliseerd omdat daar 'n gesamentlike rekenaar-databasis was en plaaslike owerhede gesloer het met die finalisering van besluitneming ten opsigte van die herstrukturering van die plaaslike owerhede.

Die Gauteng Provinsiale Biblioteekdiens se hoofkantoor is in Johannesburg gesetel en daar is vier streekkantore wat in Midrand, Germiston, Carletonville en Pretoria geleë is. Die streekkantoor vir steundienste is tans in Pretoria. Die Direkoraat Biblioteek- en Inligtingdienste is verdeel in drie subdirektorate, naamlik dié van:

- Biblioteekontwikkeling, wat insluit leesbewustheidsaktiwiteite, dienste wat op die jeug fokus byvoorbeeld seksvoorligting, vigsprogramme, beroepsleiding.
- Steundienste wat hulp bied ten opsigte van die seleksie en aankoop van biblioteekvoorraad en die ontsluiting daarvan.
- Biblioteekbevordering van biblioteekdienste in die gemeenskappe sowel as aan plaaslike regerings (Hansen 1996:13-15 ; Meyer 1999a).

Die visie van die Gauteng Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens is die bemagtiging van die gemeenskap van Gauteng deur middel van biblioteek- en inligtingdienste. Die visie word ondersteun deur die missie wat soos volg bewoord is: "... to provide, strengthen and support cost-effective and equitable library and information services to the communities of Gauteng in a consultative way" (Gauteng Province ... 1997:2).

3.2.7 Mpumalanga

Die Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens van Mpumalanga het as 'n totaal nuwe diens ontwikkel. Die hoofkantoor van die Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens word vanuit Nelspruit bedryf en is in drie streke verdeel, naamlik die Laeveld-, Noordelike Hoëveld- en Suidelike Hoëveldstreke. Die provinsie het vyf streekbiblioteke gesetel in

Ermelo, Standerton, Middelburg, Lydenburg en Nelspruit wat die openbare biblioteke in die provinsie bedien (Mpumalanga Province 1997:22).

Die missie van die Provinsiale Biblioteekdiens is om as 'n instrument vir ontwikkeling op te tree deur die voorsiening van en lewering van biblioteek- en inligtingdienste aan al die inwoners van Mpumalanga, ten einde in hulle inligtingbehoefte vir die neem van daaglikse besluite, lewenslange leer, kulturele uitlewing en rekreasie te voorsien.

Strategiese doelstellings wat die missie ondersteun is onder andere die volgende:

- om by te dra tot 'n nuwe wetgewende infrastruktuur waarbinne biblioteek- en inligtingdienste in die provinsie kan funksioneer
- om die toegang tot en gebruik van biblioteek- en inligtingdienste vir die inwoners van Mpumalanga te verhoog
- om by te dra tot die implementering van 'n gerekenariseerde biblioteek- en inligtingdiensbestuursnetwerk vir die provinsie
- om die bestaande voorraad in die streek so aan te pas en aan te vul ten einde in die veranderende gebruikersbehoefte te voorsien (Mpumalanga Province 1997:14-17)

3.2.8 Noordelike Provinsie

Die Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens van die Noordelike Provinsie het na 1994 ook as 'n nuwe diens ontwikkel. Die hoofkantoor is in Pietersburg gesetel. Die provinsie

is in ses streke verdeel, naamlik die westelike streek met die streekbiblioteek in Nylstroom, die sentrale streek met die streekbiblioteek in Pietersburg, die oostelike streek met die streekbiblioteek in Tzaneen, die noordelike streek met die streekbiblioteek in Sibasa, die noordoostelike streek met die streekbiblioteek in Giyani en die suidelike streek met die streekbiblioteek in Chuenespoort.

Die missie van die Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens is om 'n diens te vestig en te onderhou wat 'n betroubare en gebruikersvriendelike diens op 'n gelyke basis aan al die inwoners van die Noordelike Provinsie lewer. 'n Belangrike beginsel wat hierdie missie ondersteun is dat elke persoon geregtig is op vrye toegang tot 'n wye reeks inligtingbronne. Die diens wat deur die Noordelike Provinsie se Biblioteek- en Inligtingdiens aangebied word, pas binne die raamwerk van die Heropbou- en Ontwikkelingsprogram van die regering (Northern Province 1996:1&4).

Waar prakties uitvoerbaar behoort daar gesamentlik van openbare en skoolbiblioteekgeriewe gebruik gemaak te word. Vennootskappe tussen openbare biblioteke, plaaslike owerhede en skoolbiblioteke word aanbeveel deur die Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens.

Dié Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens lewer 'n diens aan sowel die openbare biblioteke as aan 'n groot aantal skoolbiblioteke wat verspreid is oor die provinsie (Northern Province 1996:4).

3.2.9 KwaZulu-Natal

Die KwaZulu-Natal Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens het soos die Wes-Kaap en die Vrystaat die voordeel dat dit bestaande biblioteek- en inligtingdienste is wat net geringe grensverskuiwings na 1994 ondergaan het. Die dienste is dus meer uitgebou en is beter toegerus om inligtingdienste aan die gemeenskap te lewer.

Die diens bestaan uit 'n hoofkantoor in Pietermaritzburg en vier streke naamlik die noordelike streek met die streekbiblioteek in Dundee, die middellandse streek met die streekbiblioteek in Pietermaritzburg, die kusstreek en die suidelike kusstreek met een streekbiblioteek in Pinetown (KwaZulu- Natal ... 1996:2).

Die missie van die KwaZulu-Natal Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens is om 'n openbare biblioteekdiens te voorsien wat die kwaliteit van lewe van al die gemeenskappe in KwaZulu-Natal kan bevorder. Deur hierdie missie word beoog om:

- geletterdheid te verhoog
- onderwys te ondersteun
- inligting te voorsien
- in kulturele en rekreasiebehoeftes te voorsien.

Die Biblioteek- en Inligtingdiens beoog verder om 'n gespesialiseerde biblioteek- en inligtingdiens te lewer aan die amptenary van die KwaZulu-Natal Provinsiale Wetgewer, ten einde die kwaliteit van diens aan die gemeenskap te bevorder (KwaZulu-Natal ...

1996:1).

Die KwaZulu-Natal Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens ondersteun die voorsiening van inligting aan gemeenskappe deur samewerking tussen die inligtingdiens en plaaslike owerhede. Deur middel van hierdie proses is dit moontlik om in 'n groter mate in spesifieke inligtingbehoefte van die betrokke gemeenskappe te kan voorsien.

Dié Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens het gedurende 1996 'n gerekenariseerde stelsel, PALS, geïmplementeer, wat veral bronnedeling en samewerking tussen openbare biblioteke in die provinsie kan vergemaklik. Die sentrale databasis is in die hoofkantoor in Pietermaritzburg, en toegang word verkry vanuit 'n aantal werkstasies. Openbare biblioteke in die KwaZulu-Natal provinsie kan deel word van die gerekenariseerde stelsel, elk met sy eie katalogus en sirkulasiebeleid, maar met die moontlikheid om te deel in alle inligting en hulpbronne van die provinsie se deelnemende biblioteke. Dit is ook moontlik om landswyd met ander Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdienste te skakel wat die PALS -stelsel bedryf.

Die Provinsiale Biblioteek- en Inligtingdiens bied 'n subsidie aan alle openbare biblioteke in die KwaZulu-Natalprovinsie wat die PALS-stelsel installeer met die oog op die aankoop van hardeware, transaksiekoste en opleiding (KwaZulu-Natal ... 1996:3).

3.3 ONAFHANKLIKE OPENBARE BIBLIOTEKE

Weens die herstrukturering van metropolitaanse en plaaslike rade, is daar van die

openbare biblioteke wat oorspronklik voor 1994 onafhanklik was, wat nou oor geaffilieerde biblioteke binne hul nuut afgebakende regsgebied beskik (Meyer 1999b).

Met die voorgaande as agtergrond word daar vervolgens gekyk na dié faktore wat openbare biblioteekdienslewering gaan beïnvloed.

3.4 DIE VERANDERENDE ROL VAN DIE OPENBARE BIBLIOTEEK

Die openbare biblioteek is deel van die samelewing waarin hy funksioneer en staan in voortdurende wisselwerking met sy interne en eksterne omgewing. Dit is dus noodsaaklik dat die openbare biblioteek bewus moet wees van enige omgewingsveranderinge wat die inligtingbehoefte van gebruikers beïnvloed, en die openbare biblioteek moet in die veranderde behoeftes kan voorsien.

3.4.1 Faktore wat tans openbare biblioteekdienslewering beïnvloed

Veranderings in die omgewing van die openbare biblioteek skep uitdagings, maar ook probleme om 'n effektiewe openbare biblioteekdiens te lewer. Die volgende faktore dra volgens Gericke (1997a:2), Lor (1998) en Meyer (1999a) by tot die fokusverskuiwings van dienslewering deur openbare biblioteke aan die gemeenskap:

- Die oorskakeling van papier na elektroniese media as inligtingbronne vir die stoor en ontsluiting van inligting. Waar daar in die verlede gekonsentreer is op verskillende soorte media, soos teks, grafika en klank, kan die verskillende

media nou saamsmelt tot multi-media inligtingbronne.

- Die belangrikheid van toerekenbaarheid en medeverantwoordelikheid vir elke werknemer om mee te doen om ondernemingsdoelstellings en doelwitte te bereik. Dit sluit in die fokus op kliënt-/gebruikertevredenheid, prestasiemeting, interbiblioteekvergelyking (*benchmarking*) en voortgesette verbetering van funksies en dienste.
- 'n Ernstige finansiële beperking bring mee dat poste gevries word, wat 'n tekort aan werknemers en korter diensure tot gevolg het. Die opleiding, ontwikkeling asook bevordering van werknemers word ook hierdeur gekortwiek. Daar is nie voldoende fondse beskikbaar vir onder andere lopende bedryfskoste, die oprig van biblioteekgeboue ten einde vergelykbare dienste in die verskillende omgewings te lewer nie, om voldoende voorraad aan te koop en inligtingstechnologie volgens behoefte op te dateer nie.
- Beperkte werknemers in openbare biblioteke beïnvloed beskikbare tyd, belangstelling en gemotiveerdheid om navorsing te ondemeem oor aspekte wat effektiewe dienslewering in die openbare biblioteek raak. Voorgenoemde beperkende faktore kan werknemers se produktiwiteit benadeel en negatief beïnvloed ten opsigte van prestasiemeting en die implementering van innoverende idees.
- Vanweë die huidige situasie in die skoolbiblioteke/mediasentrums waar die opgeleide personeel vir hierdie posisies se dienste óf beëindig is, óf na ander

poste in die skool verskuif is, word die skoolbiblioteek/mediasentrum óf gesluit of totaal onderbenut deur die leerlinge en personeel. Omdat geïntegreerde biblioteek- en mediagebruik so noodsaaklik is vir die suksesvolle implementering van Kurrikulum 2005, streef die openbare biblioteek om in hierdie behoeftes van leerders en onderwyspersoneel te voorsien. Meyer (1999b) wys daarop dat daar egter nie in die openbare biblioteek voorsiening vir voldoende, opgeleide personeel gemaak word om hierdie opvoedkundige taak te verrig nie.

- Vanweë die sosio-ekonomiese omstandighede word die openbare biblioteek smidde as 'n veilige naskoolsentrum gesien, waar daar van openbare biblioteekpersoneel verwag word om nie net na leerders se welstand om te sien nie, maar word openbare biblioteekpersoneel ook belas om met leerlinge se huiswerk te help. Die openbare biblioteek beskik nie oor genoegsaam opgeleide personeel om hierdie verantwoordelike taak te onderneem nie.
- Die veranderende politieke en sosio-ekonomiese omstandighede in Suid-Afrika vereis van openbare biblioteekwerknemers, wyer ervaring en agtergrond op 'n verskeidenheid van terreine waarvoor hulle nie noodwendig opgelei is, of geleentheid tot verdere opleiding en ontwikkeling kry nie.
- Verskillende interpretasies van die Grondwet deur metropolitaanse rade en plaaslike rade ten opsigte van hul onderskeie verantwoordelikhede teenoor openbare biblioteke, dien tot nadeel van openbare biblioteekdienste wat aan die gemeenskap gelewer word. Die toedrag van sake werk baie negatief in op

openbare biblioteekpersoneel.

- Die groot behoefte aan geletterdheid, en die reg tot inligting vir oorlewing deur almal in die inligtingsamelewing (*The people's right ...* 1994 :17-18), vereis tyd en voldoende personeel om hierdie funksie te kan verrig.
- Die bekamping van misdaad stel eise aan personeel waarvoor hul nie opgelei is nie, en veroorsaak dus spanning in die werkplek. 'n Veilige en gelukkige werkomgewing word hierdeur bedreig.
- Die Wet op Gelyke Geleenthede (Wet 56 van 1998), tesame met beperkte beskikbare personeel en regstellende aksies op plaaslike regeringsvlak bemoeilik dienslewering in openbare biblioteke. Openbare biblioteke vind dit moeilik om binne die toelaatbare werksure 'n effektiewe diens te lewer, sonder om oortyd-betaling te doen of meer personeel aan te stel, waarvoor daar nie fondse beskikbaar is nie.
- Veranderings en fokusverskuiwings in die werkplek, soos rekenaareindgebruik, spanwerk, multivaardighede, afplatting van organisasiestrukture, uitkontraktering van projekte, herordening van prosesse (*re-engineering*) en vermindering van personeel (Oberg 1997:42-43; *Competencies for special ...* 1998:1-3) bied uitdagings aan personeel, maar kan ook individuele werknemers negatief beïnvloed en bedreig laat voel.

Die bogenoemde faktore hou verband met 'n kombinasie van wêreldwye kompeterende faktore, rekenaar- en ander tegnologiese ontwikkeling, kommunikasietegnologie, die tendens om die produktiwiteit van kennis- en dienswerkers te meet en die voorkoms van virtuele werkplekke (Hunt 1995:196).

Die rol wat openbare biblioteke in Suid-Afrika ten opsigte van die ontwikkeling van gemeenskappe speel, beklemtoon die klemverskuiwings in die openbare biblioteekberoep en die eise wat dit aan openbare biblioteekwerknemers se vermoëns en die benutting van die werknemer stel (Lor 1996:11-16).

Inligting is 'n belangrike bestanddeel van gemeenskapsontwikkeling en suksesvolle gemeenskapsontwikkeling is 'n belangrike bydraende faktor tot deelnemende demokrasie. Die vermoë van gemeenskappe om ekonomiese en sosiale verandering te kan hanteer en interpreteer, is grootliks afhanklik van toegang tot toepaslike inligting. As gemeenskappe oningelig is, rem dit alle pogings tot sinvolle beleidstelling op plaaslike, provinsiale en staatkundige vlak.

3.4.2 Faktore wat toegang tot inligting beïnvloed

Greenhalgh en Worpole (1995:26-36), Gericke (1997a:48-51) en Lor (1998:2-7) lig die volgende faktore uit wat die toegang tot inligting in die samelewing kan beïnvloed:

- **Geografie en beskikbare fasiliteite.** Op plattelandse en landelike gebiede is dit veral afstand en die uitgestrekte verspreiding van openbare biblioteke wat die

toegang tot inligting en biblioteekfasiliteite en dienste belemmer.

- Finansiële implikasies. Inligting het 'n kommoditeit geword wat aan 'n prys gekoppel kan word, en sekere dienste in openbare biblioteke, soos interbiblioteeklenings, intydse inligtingsoektogte, internetgebruik en fotostate kan vir sommige gebruikers onbekostigbaar wees.
- Taal. 'n Gebrekkige kennis van die amptelike voertaal van sowel die personeel as die gebruiker kan mense by die gebruik van inligting uitsluit of benadeel.
- Tegnologie. Die ontwikkeling van inligtingtegnologie kan gebruikers wat nie inligtinggeletterd is nie, of nie toegang tot selfs telefoonnetwerke het nie van inligting weerhou.
- Gebruikerkoppelvlak. Die koppelvlak tussen gebruiker en die diens behoort te alle tye gebruikersvriendelik te wees. Ingewikkelde ontsluitingstelsels, gebruikersonvriendelike rekenaarskerms en beperkte of geen gebruikersleidingprosedures is alles voorbeelde wat negatief kan inwerk op die toeganklikheid van inligting aan die gemeenskap.

3.4.3 Openbare biblioteke en uitreikdienste

Die institusionele aard van openbare biblioteke het meegebring dat openbare biblioteke sterk gefokus het op die bewaring, organisering en ontsluiting van rekords. Harris

(1992:52) wys daarop dat dit beperkend was wat meegebring het dat die openbare biblioteke 'n onbevredigende rol in die gemeenskap gespeel het. Openbare biblioteke het byvoorbeeld nie 'n diens gelewer aan mense wat hoofsaaklik ingestel was op 'n mondelinge tradisie en wat grootliks ongeletterd was nie. As gevolg hiervan het alternatiewe gemeenskapsinligtingbronnensentrums ontstaan (Brink 1987:137; Harris 1992:52). Dit was 'n spontane ontwikkeling en baie suksesvol om in die inligting-oorlewingsbehoeftes van mense te voorsien.

Die meeste van die gemeenskapsinligtingbronnensentrums is egter sedert die demokratisering van Suid-Afrika in 1994 ontbind. Die funksie van die lewering van gemeenskapsinligting word nou deur die openbare biblioteek oorgeneem. Dit word dus as 'n uitbreidingsdiens van die openbare biblioteek gesien.

Met die oog op die instelling van 'n gemeenskapsinligtingdiens word alle moontlike inligting oor 'n bepaalde area ingewin met behulp van gebiedskaarte, verslae en besprekings met gemeenskapsontwikkelaars uit die omgewing. Die belangrikste rolspelers in die gemeenskap word geïdentifiseer en daar word deurlopend met hulle geskakel. Terreine en plekke word besoek om geografies georiënteerd te wees.

Ten einde 'n gemeenskapsinligtingopname te kan maak, word 'n uitgebreide en gedetailleerde gemeenskapsprofiel opgestel en 'n opname na die behoefte van inligting gedoen. Daar word onder andere gekonsentreer op terreine soos: die soort inligting wat nodig is, die verskillende vorme waarin inligting voorsien moet word, inligtingbronne wat tans gebruik word en die probleme wat ervaar word om die openbare biblioteek te

bereik. Nadat die gemeenskapsprofiel en die opname van behoeftes voltooi is, kan 'n gemeenskapsprofieldatabasis geskep word. Daar word deurentyd gepoog om die samewerking van die gemeenskap te verkry en deur middel van gebruikersopvoeding word vaardighede in die soek en gebruik van die inligting aan die gemeenskap gebied. Dit is selfs moontlik om persone in die gemeenskap te betrek om op 'n vrywillige basis of teen vergoeding met opleiding en soek van inligting behulpsaam te wees (Knuth 1994: 77-89; Oxley 1994:14).

Samewerking en skakeling tussen die openbare biblioteekdiens en skoolbiblioteke is 'n verdere uitbreidingmoontlikheid vir openbare biblioteke. Daar word tans indringend na samewerkingsmoontlikhede in dié verband gekyk, omdat dit veral skole is wat nie oor goeie, indien enige, biblioteekfasiliteite beskik nie soos vroeër reeds genoem is. Die redes vir so 'n lewensvatbare opsie binne die Suid-Afrikaanse konteks is volgens Knuth (1994:77-89) onder andere die volgende:

- Daar is 'n algemene tekort aan biblioteke op die platteland. Samewerking tussen die twee instansies kan bestaande fasiliteite se benutting verhoog.
- Indien daar samewerking is kan die moontlike fondse en borge vanuit die gemeenskap en privaatsektor meer gekonsentreerd aangewend word.
- Die koste verbonde aan die oprigting van 'n nuwe gebou is hoër as wat bestaande fasiliteite tweeledig benut of volgens behoefte aangepas word.
- Rekords (ook multimedia) wat duur is om aan te skaf, kan sinvol met die oog op volwassene onderwys, skoolopleiding en gemeenskapsinligting benut word.

Opvoeding in Suid-Afrika is hoofsaaklik 'n regeringsaangeleentheid en elkeen van die nege provinsies beheer hulle eie skoolstelsel. Openbare biblioteekdienste ressorteer weer onder die beheer van die plaaslike owerheid. Daar sal dus noue samewerking tussen die twee regeringsliggame moet wees ten einde samewerking tussen skool- en openbare biblioteke te bewerkstellig.

3.5 GEBRUIKERSBEHOEFTE EN OPENBARE BIBLIOTEEKDIENSLEWERING

Uit die voorafgaande is dit duidelik dat die openbare biblioteek die gebruiker as 'n belangrike vertrekpunt moet neem in sy diensleweringfunksie. Ten einde die gebruiker en sy inligtingbehoefte te ken, word diepgaande navorsing en behoeftebepalings vereis. Zaaiman (1988: 23) baseer die inligtingbehoefte van gemeenskappe op Maslow se hiërargie van behoeftes. Aldus Zaaiman (1988:22) heg 'n gemeenskap wie se behoeftes op die laer vlakke van die hiërargie is, 'n hoë waarde aan inligting wat hulle in staat stel om te oorleef en 'n verskil in hulle lewenskwaliteit kan maak. Die tipe inligting wat benodig word, is omgewingsinligting, gesondheidsinligting, inligting oor werkgeleenthede, opvoedkundige en opleidingsgeleenthede, gebeure en aktiwiteite in die gemeenskap, kinder- en bejaardesorg, besigheidsinligting en inligting oor regs-aspekte. Gemeenskappe verskil egter van mekaar en daarom sal vlakke van behoeftes ook verskil.

Gemeenskapopnames en -studies stel die openbare biblioteek in staat om verskillende tipes gebruikersgroepe in hulle eienskappe te identifiseer. Die saamstel van gemeenskaps- en gebruikersprofile wat hieruit voortvloei, is belangrik ten einde toepaslike

dienste te lewer. 'n Nuwe neiging is die stigting van gebruikerspaneel en -forums wat verskillende groepe gebruikers verteenwoordig om meer in verband met behoeftes te leer en kan ook dien as 'n belangrike bemarkingsmetode, en om terugvoering te kry oor dienste wat gelewer word (Mostert 1997:86-87).

Omdat behoeftes oor 'n wye spektrum strek, onder andere op politieke, kulturele, ekonomiese, godsdienstige en opvoedkundige terreine, is die betrokkenheid van alle gemeenskapsleiers en -lede belangrik by die uitbou van 'n biblioteekversameling (versamelingbou).

Die verskillende kulture en taalgroepe in die gemeenskap moet gerespekteer word en 'n sensitiwiteit vir alle bevolkingsgroepe en minderheidsgroepe, soos gestremdes, moet in die biblioteekvoorraad gereflekteer word. Die formaat en aanbieding is veral belangrik vir ongeletterdes en pasgeletterdes. 'n Baie deeglike kennis van die gemeenskap en alle moontlike gebruikers is dus noodsaaklik om volledig te kan uitreik na die gemeenskap.

3.6 OPENBARE BIBLIOTEKE EN DIE HEROPBOU- EN ONTWIKKELINGS-PROGRAM

Die African National Congress (ANC) het in 1994 *The reconstruction and development programme: a policy framework* (RDP policy framework) uitgegee. Hoewel die woord *inligting* redelik dikwels in die dokument gebruik word, bied die dokument geen samehangende behandeling van inligting as 'n nasionale hulpbron nie (Lor 1994:128).

Die ontleding van die dokument het egter baie terreine aangetoon waarop openbare biblioteke 'n betekenisvolle bydrae tot die heropbou- en ontwikkelingsprogram kan lewer. Die dokument dek die volgende vyf sleutelprogramme:

- Basiese behoeftes moet bevredig word.
- Menslike hulpbronne moet ontwikkel word.
- Die ekonomie moet opgebou word.
- Die staat en die samelewing moet demokratiseer word.
- Die heropbou- en ontwikkelingsprogram (African National Congress 1994:7) moet implementeer word.

Afdeling 2.5 in hoofstuk twee van die dokument behandel behuising en dienste. Gegrand hierop het die Departement van Kuns, Kultuur, Wetenskap en Tegnologie in hulle verslag, getiteld die *Report on libraries and information services* (1995) die volgende ses kernareas uitgewys waar biblioteke kan bydra tot die heropbou- en ontwikkelingsprogram:

- inligting vir lewenslange leer
- inligting vir gemeenskapsontwikkeling
- inligting vir nasiebou
- inligting vir 'n kompeterende ekonomie
- inligting vir demokrasie
- inligting vir enkulturasie en rekreasie (*Report on libraries ...1995:63*).

Biblioteke word internasionaal gesien as verskaffers van geleenthede vir lewenslange leer en opleiding aan almal. Openbare biblioteke bied toegang tot onderwys- en opleidingsgeleenthede aan almal in die gemeenskap in 'n oop, buigbare leeromgewing. Openbare biblioteke kan op 'n koste-effektiewe wyse volwasse onderwys residensieel of deur middel van afstandsonderrig op verskillende wyses ondersteun (*Report on libraries ...*1995:63-64; Dick 1996:138).

Toepaslike en resente inligting is onontbeerlik in die beplanning van programme vir basiese dienste en die ontwerp van 'n infrastruktuur vir projekte waardeur die gemeenskap kan ontwikkel. Inligting is verder noodsaaklik vir voortgesette gemeenskapsbetrokkenheid. Die openbare biblioteek behoort die kern te vorm van 'n netwerk van gemeenskapsinligtingdienste.

Die openbare biblioteek kan 'n belangrike rol speel deur middel van versamelingbou in die bekragtiging van diversiteit in Suid-Afrika op alle terreine (*Report on libraries ...* 1995:64).

Openbare biblioteke is betrokke by die verskaffing van vrye en gelyke toegang tot inligting op 'n deurlopende basis. 'n Netwerk van biblioteke wat boeke en geletterdheid binne die bereik van almal bring, is 'n essensiële komponent van die Suid-Afrikaanse regering se demokratiese inligtingverskaffingsprogram (*Report on libraries...* 1995:64; Lor 1994:133-134).

3.7 SAMEVATTING

Openbare biblioteekdienslewering het ná die nuwe provinsiale indeling van 1994, veranderings ondergaan en faktore wat openbare biblioteekdienslewering beïnvloed, is kortliks in hierdie hoofstuk geskets. Die vier bestaande provinsies is in nege provinsies verdeel, elk met sy eie biblioteek-en inligtingdiens. Biblioteekdienste ressorteer nou onder die Ministerie van Sport, Ontspanning, Kuns en Kultuur. Die stand van openbare biblioteekdienste in dié nege verskillende provinsies is ook in die hoofstuk uiteengesit. Die missie en doelstellings van die openbare biblioteekdienste in die onderskeie provinsies is aangebied.

Alhoewel daar reeds enkele opmerkings oor die doelstellings van openbare biblioteke in hierdie hoofstuk gemaak is, word daar vervolgens, in hoofstuk 4, meer volledig na hierdie aangeleentheid gekyk. Hierdie doelstellings speel 'n belangrike rol by die benutting van die personeel in openbare biblioteke wat die fokus van hierdie studie is. Meer inligting hieroor sal in hoofstuk 5 bespreek word.

Die teorie, onderliggend aan die benutting van menslike hulpbronne in ondernemings word in hoofstuk 5 behandel, wat as agtergrond dien, vir die empiriese navorsing wat faktore wat menslikehulpbronbenutting in openbare biblioteke in Suid-Afrika beïnvloed, identifiseer.

HOOFSTUK 4

DIE DOELSTELLINGS VAN DIE OPENBARE BIBLIOTEEK IN SUID-AFRIKA

4.1 INLEIDING

Soos reeds vroeër vermeld, behoort die doelstellings van die openbare biblioteek ooreen te stem met die inligtingbehoefte van die samelewing waarin dit gevestig is. Die rol van die openbare biblioteek in Suid-Afrika word gebaseer op die doelstellings vir openbare biblioteke wat deur die International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) bepaal is. Hierdie doelstellings staan bekend as die Unesco Public Library Manifesto (Unesco is die akroniem van die United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation). Die manifest is vir die eerste keer in 1949 saamgestel en in 1972 hersien en weer in 1994 bygewerk (*Guidelines ...* 1986:57-60; Niegaard 1994:99; Thomas 1997:7).

4.2 DOELSTELLINGS VAN OPENBARE BIBLIOTEKE

Vir die doel van hierdie navorsing word die doelstellings van openbare biblioteke soos deur die Suid-Afrikaanse Instituut vir Biblioteek- en Inligtingwese (SAIBI), Unesco en die Verenigde Koninkryk se Library Association (LA) as vertrekpunt geneem. SAIBI handhaaf die volgende as bestaansreg vir openbare biblioteke:

Knowledge and information are valuable resources for any community or nation. By providing public access to these resources the public library is an essential link in the collection and dissemination of knowledge (*South African ... 1985:1*)

In die Unesco Public Library Manifesto word die doelstellings vir openbare biblioteke soos volg gestel:

- to contribute to lifelong universal education
- to facilitate appreciation of the achievement of humanity and culture
- to be the principal means whereby the record of man's thoughts and ideas, and the expression of his creative imagination, are made freely available to all
- to refresh the human spirit by the provision of books and other media for relaxation and pleasure
- to assist students in the provision of up-to-date technical, scientific and sociological information (*Guidelines ... 1986:9*).

Die LA formuleer sy doelstellings soos volg:

- Education: To foster and provide means for selfdevelopment to the individual/group at whatever stage of education, closing the gap between the individual and recorded knowledge.
- Information: To bring to the individual/group accurate information quickly and in depth, particularly on the topics of current concern.
- Culture: To be one of the principal centres of cultural life and promote a keener participation in, enjoyment and appreciation of, all the arts.
- Leisure: To play a part in encouraging the positive use of leisure and providing material for change and relaxation (*Guidelines ... 1986:61*).

Uit die voorgaande is dit duidelik dat openbare biblioteke almal verskillende doelstellings het maar dat daar veral drie kerndoelstellings is wat algemeen aanvaar word, naamlik dat hulle

- inligting voorsien
- opvoeding voorsien
- ontspanningsgeleenthede aan die samelewing is sy geheel bied

Die rol van inligting is belangrik by al drie kerndoelstellings, maar is veral van kardinale belang by die eerste twee.

4.3 OPENBARE BIBLIOTEKE EN DIE INLIGTINGSAMELEWING

Om die rol van die openbare biblioteek ten opsigte van inligtingverskaffing in die samelewing te begryp, is dit nodig om die eienskappe van die inligtingsamelewing te ondersoek. Die term "inligtingsamelewing" verwys na 'n samelewing waarin die meerderheid van die werkerskorps betrokke is by die versameling, prosessering en beskikbaarstelling van inligting. Dit verwys na 'n post-industriële samelewing waarin professionele dienste prominent na vore tree, en waarin die gemeenskap afhanklik is van teoretiese kennis en toegang tot inligting vir groei, ontwikkeling, besluitneming en probleemoplossing op sosiale, politieke en ekonomiese terreine (Bell 1980:501; *The information society* 1988:14).

Die inligtingsamelewing toon die volgende eienskappe:

- 'n Teoretiese kennisbasis wat nodig is vir probleemoplossings, besluitneming, beplanning van projekte en dienslewering.
- 'n Wetenskaplike besluitnemings- en probleemoplossingsbenadering om probleme in die samelewing te benader.
- Korrekte, akkurate en betroubare inligting is nodig vir die normale omgang in die samelewing, sowel as vir spesifieke aangeleenthede. Inligting word as 'n belangrike hulpbron gesien, nie net vir probleemoplossings nie maar ook op die terrein van kulturele en ontspanningsaktiwiteite.
- 'n Goed ontwikkelde infrastruktuur bestaan vir die produksie, verspreiding, ontsluiting en gebruik van inligting. 'n Drukkers- en uitgewersbedryf en die verspreiding van rekords en ander inligtinghulpbronne bestaan. Die inligting- en kommunikasietegnologie is reeds goed ontwikkel, en bevorder die toegang tot die toepaslike inligting soos benodig in die samelewing. Die vordering en gesofistikeerdheid van die inligtingtegnologie het 'n belangrike faktor in die inligtingsamelewing geword (*The information society* 1988:12-13).

4.4 DIE ROL VAN INLIGTING IN DIE SAMELEWING

Die vrye vloeï van inligting in Suid-Afrika, soos vervat in die dokument oor die heropbou en ontwikkeling van Suid-Afrika, is 'n reg waarop die hele samelewing aanspraak het (*African National Congress* 1994: 130 -134). Die reg op inligting vir almal het egter min waarde, indien daar nie meganismes bestaan waardeur mense bewus gemaak word van bestaande of beskikbare inligting, en dan vrye toegang daartoe het nie (*The*

people's right to know ... 1994). Die rol van openbare biblioteekpersoneel is belangrik in hierdie verband, ten einde alle tipes inligtingbronne tot die beskikking van die gemeenskap te stel. Opleiding en ontwikkeling van personeel behoort voortdurend, in dié verband aandag te ontvang.

Hoewel beskikbare inligting en die vermoë om dit te gebruik om die omgewing te verken en te beïnvloed van deurslaggewende belang is vir die mens, is die huidige samelewing beduidend anders as alle vorige samelewings. Industrialisasie, die prominente voorkoms van hoë tegnologiese industrieë en die toepassing van inligtingtegnologie in feitlik elke sfeer van die samelewing, is kenmerkend van die huidige samelewing. Die belangrikste kenmerk is seker die rol wat inligting en die benutting van inligting in verskillende aktiwiteite van die samelewing speel (*The information society* 1988:9-10; Vaughan *et al.* 1996:266-268).

Hoewel inligting belangrik is, is dit eers na die Tweede Wêreldoorlog as 'n noodsaaklike hulpbron beskou (Bell 1980:531). Dit is egter ook 'n hulpbron wat opgebou en versterk word deur opleiding en navorsing en beskerm word deur die kopieregwet en wetgewing oor spioenasie. Nasies wedywer met mekaar om 'n tegnologiese voorsprong te verkry. Dit beklemtoon die belangrikheid van inligting en kennis as 'n nasionale hulpbron.

In 'n industriële samelewing is daar 'n groot behoefte aan tegniese vaardighede en opleiding wat individue voorberei vir die werkplek. Namate die industriële samelewing verander het in 'n inligtingsamelewing, word al meer druk geplaas op die kreatiewe talent van die individu en sy kennis en vermoë om inligting innoverend en kreatief te

gebruik. Voorspoed en ekonomiese groei is al hoe meer afhanklik van 'n samelewing se vermoë om uitsette te lewer, inligting te kommunikeer en 'n kennisbasis onder sy mense te ontwikkel.

4.5 FUNKSIES VAN DIE OPENBARE BIBLIOTEEK

Die openbare biblioteek in Suid-Afrika onderneem 'n aantal funksies ten einde in staat te wees om toepaslike dienste aan sy gebruikers te lewer. Hierdie funksies spruit voort uit die missie, doelstellings en doelwitte van die openbare biblioteek. Take en/of aktiwiteite wat deur individue beplan en onderneem word, gee uitvoering aan doelstellings en doelwitte van die openbare biblioteek.

Heelwat navorsing is al in Suid-Afrika gedoen om die verskillende funksies in 'n openbare biblioteek te identifiseer. Veral Meijer (1988), Malan (1989) en Bekker (1976) het waardevolle bydraes gelewer. Uit dié bydraes is dit duidelik dat dit wenslik is om te onderskei tussen funksies wat direk met dienslewering aan die gebruiker te doen het en funksies wat dienslewering moontlik maak, naamlik voorbereidingsfunksies (voorbereiding van rekords) en bestuursfunksies in die openbare biblioteek as 'n onderneming.

4.5.1 Voorbereidingsfunksies

Vorbereidingsfunksies het te doen met die voorbereiding van rekords en vasgelede inligting vir gebruik en sluit die volgende in:

- Versamelingbou of inligtingvoorraadontwikkeling. Dit behels keuring, evaluering, aanskaffing en bewaring van rekords.
- Inligtingontsluiting. Dit sluit die beskrywing, sistematisering, indeksering en signatring (merk van rekords op onder andere die rugkante) van rekords in (*Universiteit van Suid-Afrika ... 1997:17-26*)

4.5.2 Bestuursfunksies

Bestuur is 'n proses waardeur die verskillende hulpbronne in die onderneming so doelmatig moontlik aangewend word ten einde produkte en dienste te lewer waardeur die onderneming sy doelstellings kan bereik. Die bestuursproses bestaan uit 'n voortdurende proses van vier basiese funksies, naamlik beplanning, organisering, leidinggewing en beheer (*Algemene bestuur 1995:7; Management principles 1997:11-12*). Bestuur is 'n proses waardeur die voorbereiding- en diensleweringfunksies in die openbare biblioteek ten uitvoer gebring word (*Universiteit van Suid-Afrika ... 1997:17-26*). Die funksies behels kortliks die volgende:

- Beplanning. Dit is die funksie wat die onderneming se missie en doelstellings bepaal. Dit behels die identifisering van wyses waarvolgens die doelstellings bereik kan word en watter hulpbronne daarvoor nodig is.
- Organisering. Die verskillende aktiwiteite word gegroepeer en toegedeel aan afdelings in die onderneming waardeur 'n organisasiestruktuur in die onderneming tot stand kom.
- Leidinggewing. Deur middel van dié proses word die menslike hulpbron in die

onderneming só beïnvloed dat hulle met entoesiasme sal meewerk tot die bereiking van die onderneming se doelstellings.

- Beheer. Dit is die proses waardeur die uitvoering van planne gereeld gemonitor word ten einde te verseker dat gestelde doelstellings bereik kan word. Probleme en/of leemtes wat ontstaan, word weer in die beplanningsproses gebruik om in die toekoms op bestaande praktyke te verbeter (*Algemene bestuur* 1995:9-11; *Management principles* 1997:11-12).

4.5.3 Dienslewering funksies

Funksies wat direk met die gebruiker te doen het, word dienslewering funksies genoem. Die volgende funksies is geïdentifiseer:

- Inligtingverskaffing. Dit sluit inligtingherwinning (alle vorme van inligtingopsporing), inligtingverwysingsdienste, naslaanwerk en inligtingoordrag (die verskaffing van inligtingverwysings, inligtingbronne en inligting) in.
- Gebruikersopvoeding. Dit is die onderrig en leiding in die gebruik van die biblioteek, alle tipes inligtingrekords en die benutting van inligting.
- Gebruikersadvisering. Dit sluit verskillende vorme van leesleiding en lees- en gebruikmotivering in.
- Biblioterapie. Dit hang baie nou saam met leesleiding en word as 'n uitbreiding van gebruikersadvisering beskou. Biblioterapie dui op die gebruik van biblioteekmateriaal as terapeutiese hulpmiddels in geneeskunde en psigiatrie, asook leiding in die oplos van persoonlike probleme deur middel van die gerigte

gebruik van biblioteekmateriaal (Brown 1975:3-4).

Uit die ontleding van die verskillende funksies is dit duidelik dat al die aktiwiteite en funksies wat met direkte dienslewering te doen het elemente van gebruikersleiding bevat en dat gebruikersleiding nie tot 'n enkele funksie soos inligtingherwinning beperk kan word nie. Die diensleweringfunksies kan dus ook *gebruikersleidingfunksies* genoem word (*Universiteit van Suid-Afrika...* 1996:15-18).

4.6 SAMEVATTING

Ten einde die funksies van die openbare biblioteek na behore te kan verrig, speel die benutting van die menslikehulpbronkomponent 'n belangrike rol. Met die veranderinge in openbare biblioteke wat sedert 1994 in Suid-Afrika plaasgevind het, is 'n ondersoek na dié belangrike hulpbron se benutting noodsaaklik.

Die teorie, onderliggend aan die benutting van menslike hulpbronne in ondernemings word vervolgens in hoofstuk 5 behandel. Die inligting vervat in hierdie en voorafgaande hoofstukke, dien as agtergrond vir die empiriese navorsing wat in die openbare biblioteke in Suid-Afrika onderneem word.

AFDELING C

DIE BENUTTING VAN MENSLIKE HULPBRONNE IN ONDERNEMINGS

HOOFSTUK 5

DIE BENUTTING VAN MENSLIKE HULPBRONNE IN ONDERNEMINGS

5.1 INLEIDING

Die algemene prestasie van 'n onderneming hou direk verband met die benutting van werknemers. Hierdie siening word deur verskeie outeurs soos Bae en Chung (1997), Oliver (1998), Vincola en Mobley (1998) en Wright en McMahan (1992) ondersteun. Barney(1991:99-117) is ook van mening dat die benutting van interne hulpbronne waaronder die menslike hulpbron, aanleiding kan gee tot die bereiking van 'n kompeterende voordeel vir 'n onderneming.

Bailey (1993:18-19) is egter van mening dat menslike hulpbronne dikwels nie volgens hulle maksimum potensiaal presteer nie en dus onderbenut word. Daar is volgens Oliver (1998:84) en Vincola en Mobley (1998:10) verskeie redes vir die onderprestasie, soos onder andere 'n gebrek aan motivering, 'n negatiewe kwaliteit van werkslewe in die onderneming, negatiewe houdings en 'n ongerieflike werksomgewing wat onproduktiwiteit in die hand werk.

Bailey (1993:19) gaan verder deur te sê dat selfs meer senior werknemers, beperkte prestasie sal lewer as hulle nie die geleentheid kry om hulle vaardighede te ontwikkel en voortdurend gestimuleer word nie. Huselid (1995:638) is ook van mening dat die werknemers se gedrag belangrike implikasies vir hulle prestasie inhou. Die vraag is

dus, hoe kan ondernemings voordeel trek uit, en voortbou op hierdie potensiële bron van uitnemendheid?

Die effektiewe bestuur van die menslikehulpbronskomponent in die onderneming blyk dus die sleutel tot hierdie vraag te wees.

5.2 DIE MENSLIKE HULPBRON EN SY OMGEWINGS BINNE WERKVERBAND

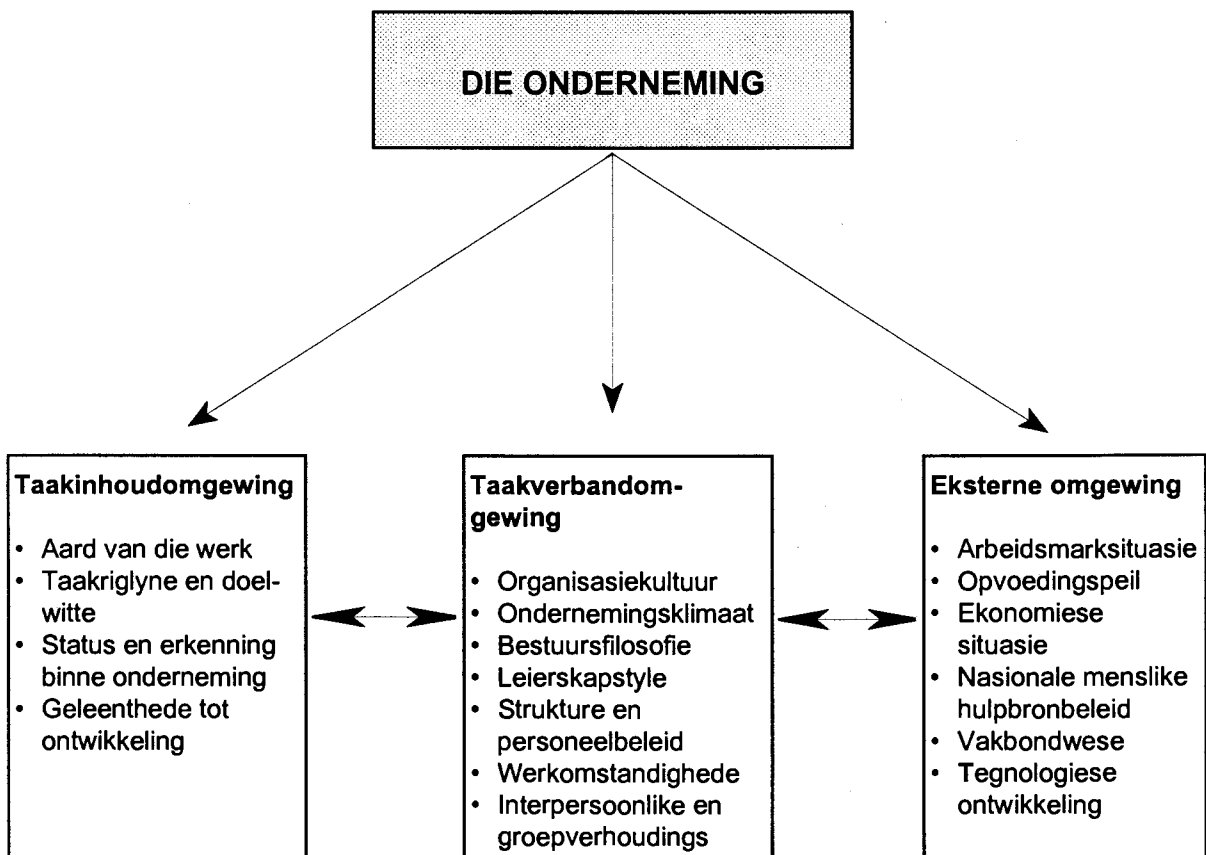
Ten einde die menslike hulpbron binne die onderneming te kan benut, is dit noodsaaklik dat daar behoorlike menslikehulpbronsbestuursaktiwiteite binne die onderneming moet wees. Om hierdie aktiwiteite sinvol in die onderneming te kan aanwend, moet die omgewing waarbinne die menslike hulpbron funksioneer, geïdentifiseer word.

Navorsing deur onder andere Porter *et al.* (1975), Gibson *et al.* (1982), Van Dyk *et al.* (1985) en Gerber *et al.* (1998) het drie omgewings geïdentifiseer waarin werknemers hulle bevind en waarbinne hulle hul taak moet uitvoer.

Hierdie omgewings is die taakinhoudomgewing, die taakverbandomgewing en die eksterne omgewing en word in figuur 5.1 aangedui.

FIGUUR 5.1

**DIE OMGEWINGS WAARBINNE DIE WERKNEMER IN
ONDERNEMINGSVERBAND FUNKSIONEER**



Bron: Gerber *et al.* (1998:39)

Die onderskeie komponente in figuur 5.1 word in meer besonderhede in afdeling 5.2.1 tot 5.2.3 bespreek ten einde 'n algemene teoretiese agtergrond te bied waarteen die benutting van menslike hulpbronne in ondernemings, in hierdie studie openbare biblioteke, ondersoek kan word.

5.2.1 Die taakinhoudomgewing

Die eerste omgewing waarbinne werknemers hul bevind is die **taakinhoudomgewing**. Hierdie omgewing hou verband met die psigiese bevrediging wat werknemers ervaar in die uitvoering van hul werk. Luthans (1995:152-153) beskou dit as die mees betekenisvolle omgewing omdat dit verband hou met die individuele prestasie van die werknemer as 'n belangrike bousteen vir ondernemingsukses. Hierdie werksomgewing hou verder verband met die kognitiewe, affektiewe en konatiewe funksies van die mens. Die kognitiewe dui op die stimuluswaarde van die inhoud van die werk vir die werknemer, terwyl die affektiewe dui op die gevoelsaspek van die mens en die konatiewe funksie op die wilsaspek van die mens as werknemer (Greenberg & Baron 1993:139; Watson 1994:4; Gerber *et al.* 1998:41).

Navorsing wat deur Ford (1996:124), Hackman en Lawler (1971:259-286) en Cummings en Shaw (1997:62-65) onderneem is, word die volgende elemente onder andere aan die werknemer se taakinhoudomgewing toegeken:

- die aard van die werk
- taakriglyne en -doelwitte
- status en erkenning
- ontwikkeling

Bogenoemde elemente word kortliks toegelig:

5.2.1.1 *Aard van die werk*

Die aard van die werk dui op die inhoud daarvan en hou ook verband met die bereiking van ondernemingsdoelwitte. Om die verband tussen die aard van die werk, individuele prestasie en ondernemingsukses te bepaal, vermeld Gerber *et al.* (1998:41-42) dat die volgende sake in ag geneem moet word :

Ten einde die werknemer se vermoëns optimaal te benut, is dit belangrik dat die werkinhoud 'n verskeidenheid van moontlikhede bied. Die moeilikheidsgraad van die werk behoort ook in ag geneem te word. Dit is dus noodsaaklik om te bepaal of die werknemer in staat is om die taak suksesvol af te handel, en of daar geleentheid tot selfverwesenliking en kreatiwiteit in die uitvoering van die taak is. Die taak moet verder die werknemer se professionele belangstellings komplementeer en geleentheid bied vir selfstandige besluitneming en erkenning.

5.2.1.2 *Taakriglyne en doelwitte*

Hierdie element van die taakinhoudomgewing rig 'n werknemer se gedrag ooreenkomstig die doelwitte van die onderneming. Van wesenlike belang hier is die aanwesigheid van duidelike taakdoelwitte en riglyne. Werknemers moet weet wat hulle moet doen, hoe hulle die taak moet uitvoer en om watter rede die spesifieke taak uitgevoer moet word. Werknemers behoort die logiese verband tussen hulle taak en ondernemingsdoelwitte te begryp, bekend te wees met die omvang van die werk, die standarde waarvolgens hulle taak gemeet gaan word en die tydskedule waarbinne

hulle die taak moet uitvoer. Dit kan ook as riglyn dien vir die bereiking van eie persoonlike doelwitte in die onderneming.

5.2.1.3 Status en erkenning

Verdere elemente in hierdie omgewing is status en erkenning. Daar bestaan 'n oorsaaklike verband tussen die soort werk wat 'n werknemer doen en die status wat hy dienooreenkomstig geniet. Die status wat die werknemer geniet is groter in aansien binne die onderneming, as daar buite. Volgens Gerber *et al* (1998:42) verwys status na die statuswaarde wat die spesifieke taak se inhoud in die onderneming en by kollegas geniet.

Dit is belangrik vir die werknemer om erkenning van beide sy kollegas en die bestuur van die onderneming te ontvang.

5.2.1.4 Ontwikkeling

Die laaste element in die taakinhoudomgewing is dié van ontwikkeling. Die werknemer moet bereid wees om homself voortdurend beter te bekwaam en te ontwikkel. Aan die ander kant moet bestuur in 'n onderneming die geleenthede aan werknemers bied om gereeld deel te neem en betrokke te raak by opleiding en ontwikkeling. Om die werknemers binne die taakinhoudomgewing optimaal aan te wend, is dit dus noodsaaklik dat die posbeskrywings van werknemers van só 'n aard moet wees om bogenoemde uitdagings die hoof te bied. Dit is ook nodig dat geleenthede vir uitdagings

en groei tydens die ontwerp van poste in ag geneem behoort te word. Die werknemer se persoonlike ontwikkelingsdoelwitte en toekomsvisie van die onderneming moet ook as 'n integrale deel van hierdie proses beskou word. Hierdie aspek sluit nou aan by Maslow (1954) se selfaktualiseringsbehoefte. Soos in figuur 5.1 aangedui, is die tweede omgewing dié van die taakverbandomgewing.

5.2.2 Die taakverbandomgewing

Volgens Gerber *et al.* (1998:43) dui die **taakverbandomgewing** op die interpersoonlike werkbevrediging sowel as die intragroepwerkbevrediging wat individuele werknemers ervaar. Interpersoonlike werkbevrediging dui op die bevrediging wat die werknemer binne die konteks van die formele onderneming ervaar, met ander woorde in die formele uitvoering van sy take. Intragroepwerkbevrediging is die bevrediging wat die werknemer deur middel van sy betrokkenheid by informele groepe ervaar.

Die volgende belangrike elemente in die taakverbandomgewing is van belang:

- bestuursfilosofie
- ondernemingskultuur
- leierskapstyl
- ondernemingsklimaat
- strukture en personeelbeleid
- werksomstandighede
- interpersoonlike en groepsverhoudings

Bogenoemde elemente word kortliks toegelig.

5.2.2.1 *Bestuursfilosofie*

Leavitt en Johnson (1998:74) omskryf die bestuursfilosofie van 'n onderneming as die onderneming se siening van homself asook van sy ingesteldheid teenoor gebruikers/kliënte, instansies en omgewings met wie die onderneming gereeld skakel en/of waarbinne dit funksioneer.

Die bestuursfilosofie gee karakter en identiteit aan die onderneming en 'n sekere waardestelsel word geskep en gedokumenteer, wat die bestuursproses en al die besluitneming in die onderneming begelei (Wimbush & Shephard 1994:637-638).

5.2.2.2 *Ondernemingskultuur*

Ondernemingskultuur is vir die onderneming soos 'n mens se eie persoonlikheid. Dit verwys na die oortuigings en waardes wat mense in 'n onderneming deel. Soos die persoonlikheid van die individu sy gedrag bepaal, só vorm die gemeenskaplike waardes en oortuigings die grondslag vir 'n bepaalde kultuur wat die aktiwiteite en optredes in daardie onderneming beïnvloed.

Sherman *et al.* (1998:108) is van mening dat ondernemingskultuur in groot mate geskep word deur die filosofie van bestuur en hulle leiereienskappe. Werknemers kan dus suksesvol bemagtig word in 'n kultuur wat oop en ontvanklik is vir verandering. Die impak van ondernemingskultuur op werknemers in die onderneming, word bepaal deur die rigting wat die kultuur aandui, die mate van deurdringendheid en die krag van die kultuur.

5.2.2.3 *Leierskapstyl*

Leierskap is dié element van bestuur wat energie in die onderneming skep en wat die onderneming en sy hulpbronne aktiveer om op dreef te kom om vorentoe te beweeg. Leierskap motiveer werknemers om te presteer deur hulle te fokus op die ondernemings se doelwitte. Hierdie proses kan verweselik word deur die ontwikkeling van 'n visie wat al die werknemers inspireer om in groepverband, met entoesiasme op te tree in 'n klimaat waarmee werknemers hulleself spontaan wil identifiseer (Grobler 1996:10).

Pretorius (1995:13) wys verder daarop dat gereelde kommunikasie tussen bestuur en werknemers nodig is, en dat gedeelde waardes as basis dien waarop konstruktiewe verhoudings en gemeenskaplike vertroue ontwikkel kan word. Bestuur behoort dus dinamiese leierskap in die werkomgewing aan te moedig.

5.2.2.4 Ondernemingsklimaat

Die ondernemingsklimaat van die onderneming beïnvloed die ontwerp van die struktuur van 'n onderneming, met 'n kenmerkende kultuur. Die klimaat wat in die onderneming heers, stel werknemers in staat om die doelwitte van die onderneming effektief te bereik (*Management principles* 1997:236).

5.2.2.5 Strukture en personeelbeleid

'n Belangrike vereiste vir die suksesvolle funksionering van die onderneming is 'n doeltreffende struktuur en die aanwesigheid van 'n billike personeelbeleid.

Dit is belangrik om kennis te neem van die rol wat die struktuur in die sukses van 'n onderneming speel. Die kundige samestelling van die struktuur waarbinne die verskillende bestuursfunksies aanwesig is, kan bydra om, sonder veel moeite, die onderneming se doelwitte te realiseer.

Baie ondernemings ondergaan tans transformasie en die neiging bestaan om minder formele strukture te skep en meer buigsaamheid te bewerkstellig. Departementele afbakening en bestuursvlakke wat kommunikasie in 'n onderneming kan belemmer, maak nou, in groot mate plek vir werkgroepe en spanne wat saamwerk. Hierdie werkgroepe kan weer hergroepeer, na gelang van die behoefte en kundigheid van werknemers, asook die veranderde doelwitte van die onderneming. Die afbreek van 'n hiërargiese struktuur na 'n platter struktuur in 'n onderneming, bevorder ook groter

deelname deur alle werknemers aan besluitneming (Coulson-Thomas 1996:16-17).

'n Ander belangrike aspek in die taakverbandomgewing is die beleid ten opsigte van die bestuur van personeel. Die personeel moet die personeelbeleid as regverdig en billik beskou. Indien dit nie die geval is nie kan dit tot groot ontevredenheid onder die werknemers lei, wat weer 'n direkte invloed op hulle benutting in die onderneming sal hê.

5.2.2.6 *Werksumstandighede*

Die fisiese werksomgewing waarbinne die werknemer elke dag moet funksioneer geniet dikwels min aandag. Die fisiese werksomstandighede oefen 'n groot invloed op die prestasie van die werknemer uit omdat dit die laerordebehoefte van die mens beïnvloed (Gerber *et al.* 1998:45). Ten spyte van wetgewing in dié verband rus daar nog steeds 'n groot verpligting op die bestuur van die onderneming om toe te sien dat daar 'n gesonde werksomgewing geskep word. Aspekte wat onder meer hier van belang is, sluit in:

- 'n goed beplande en funksionele fisiese uitleg met goeie beligting en ventilasie
- toepaslike hulpmiddels, soos veral inligtingtegnologie (rekenaars) wat tred hou met die jongste ontwikkelinge

Voorgenoemde kan dus positief bydra tot 'n werknemer se positiewe psigologiese belewing van sy taak.

5.2.2.7 *Interpersoonlike en groepsverhoudings*

In die taakverbandomgewing is die interaksies tussen die werknemer, sy kollegas en ander personeel in die onderneming, van wesenlike belang. Interpersoonlike verhoudings word gesien as die hele spektrum van gedrag en wisselwerking tussen individue wat met mekaar kommunikeer, probleme identifiseer, om verskillende redes saamwerk, veranderings inisieer en mekaar motiveer deur middel van 'n groepskohesie wat ontstaan.

'n Voordeel van groepsaktiwiteite is dat daar binne groepsverband 'n meer verteenwoordigende deelname aan ondernemingsaktiwiteite is, en dat dit waarskynlik in harmonie kan plaasvind. Binne groepsverband kan daar egter ook vanweë mededinging, konflik ontstaan. Hierdie konflik behoort egter sinvol bestuur te word sodat dit tot verhoogde prestasie en doelwitbereiking kan lei.

5.2.3 **Die eksterne omgewing**

Soos in figuur 5.1 aangedui, is die **eksterne omgewing** die laaste omgewing wat 'n invloed op die werknemer kan uitoefen. Veranderinge in veral die ekonomiese, tegnologiese, politieke en institusionele omgewings beïnvloed die bestuur van 'n onderneming sowel as die benutting van sy hulpbronne. Vir die individuele werknemer wat ongelukkig in sy werkomgewing is, kan faktore in die eksterne arbeidsmark hom onder meer verhoed om 'n verandering in sy werkomgewing te maak. Beperkte of

geen werkgeleenthede in die arbeidsmark speel hier dus 'n groot rol en kan tot die demotivering van werknemers lei, wat hulle prestasie-uitsette in die onderneming negatief kan beïnvloed.

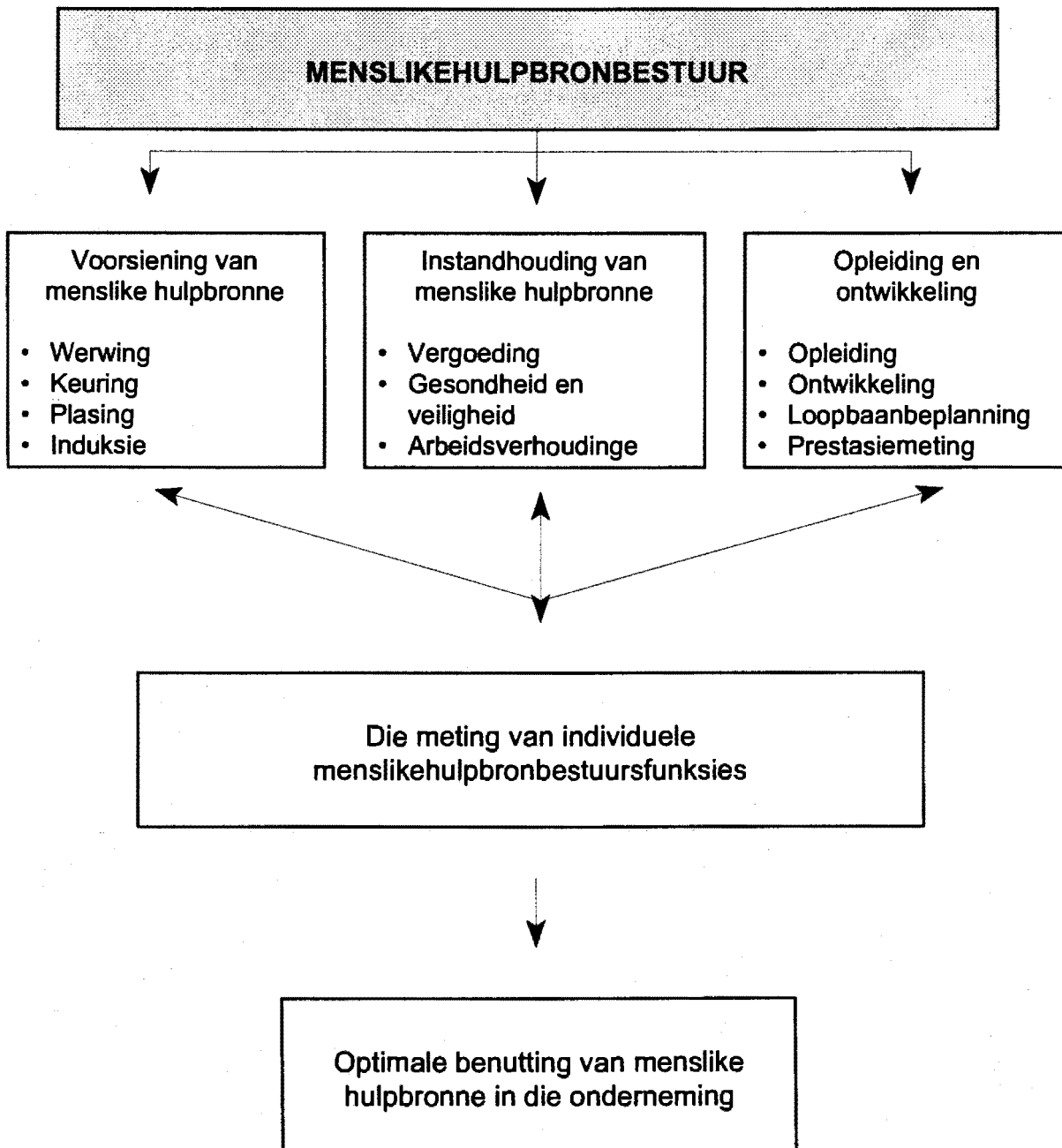
Benewens die belangrike invloed wat die taakinhoud- en taakverbandomgewing op 'n werknemer se prestasie het, moet die rol van die eksterne omgewing nie onderskat word nie. Invloede in dié omgewing soos ontwikkelinge op die gebied van tegnologie, hou direk verband met die werknemer se funksionering en kan dus daartoe lei dat die werknemer positief of negatief beïnvloed word. Die bestuur van die onderneming moet dus hierdie wisselende invloede van die omgewing op 'n gereelde basis monitor ten einde betyds voorsiening te kan maak vir die invloede wat dit op die werknemers se prestasie mag hê. Vervolgens is dit dus noodsaaklik dat die menslikehulpbronbestuurs-aktiwiteite, wat 'n groot invloed op hierdie onderskeie omgewings kan uitoefen, van naderby beskou word.

5.3 DIE MENSLIKEHULPBRONBESTUURSFUNKSIES

Ten einde die ondernemingsdoelwitte te bereik en die kompeterende voordeel te verkry en te behou, is dit noodsaaklik dat die mees geskikte werknemers verkry, behou en ontwikkel word. Phillips (1996:5) is van mening dat dít alleenlik bereik kan word as daar effektiewe menslikehulpbronbestuursaktiwiteite in die onderneming aanwesig is. Die drie primêre funksies van menslikehulpbronbestuur word grafies in figuur 5.2 uitgebeeld en in afdeling 5.3.1 tot 5.3.3 kortliks toegelig.

FIGUUR 5.2

MENSLIKEHULPBRONBESTUURSFUNKSIES IN DIE ONDERNEMING



Bron: Aangepas uit Gerber *et al.*(1998:104)

5.3.1 Voorsiening van menslike hulpbronne

Die voorsiening van menslike hulpbronne behels vier deurlopende prosesse, naamlik dié van werwing, keuring, plasing en induksie.

'n Onderneming moet met die oog op die deurlopende voorsiening van geskikte werknemers 'n werwingsbeleid hê waarvolgens werknemers gewerf kan word. Die werwing van werknemers vind plaas na aanleiding van die verskillende behoeftes wat deur die posontledingsproses geïdentifiseer is en deur die menslikehulpbronbeplanningsproses verfyn is.

Sherman *et al.* (1998:142-143; 172) wys daarop dat die voorsiening van menslike hulpbronne in die onderneming vergemaklik kan word deur die beskikbaarheid van 'n databasis met potensiële kandidate (binne sowel as buite die onderneming).

Die teenwoordigheid van 'n behoorlike keuringsproses, wat bestaan uit toetsing, voorlopige keuringsonderhoude, nagaan van referente, mediese ondersoeke, die betrokkenheid van lynfunksionarisse en 'n finale onderhoud is van wesenlike belang.

Die voorsiening van menslike hulpbronne word afgerond met die plasing van die werknemer in 'n spesifieke pos. Hierdie proses vind plaas tussen die passing van 'n kandidaat se vermoëns en die vereistes van die pos (Gerber *et al.* 1998:120-121). Hierna vind induksie plaas sodat die werknemer so spoedig moontlik kan begin funksioneer. Dit is belangrik dat werknemers onmiddellik deel moet voel van die onder-

neming, en 'n positiewe gesindheid en houding teenoor hul poste moet ervaar.

5.3.2 Instandhouding van menslike hulpbronne

Die tweede primêre menslikehulpbronbestuursfunksie is dié van instandhouding. Nadat werknemers gewerf, gekeur en in 'n spesifieke pos aangestel is, is dit belangrik dat daar na hulle daaglikse behoeftes in die werkplek omgesien moet word. Belangrike aspekte in dié verband is hulle vergoedingspakket en byvoordele wat werknemers ontvang, asook gelyke werkgeleenthede, arbeidsverhoudinge, kwaliteit van werklewe, gesondheid en veiligheid in die werkplek en die handhawing van gesonde verhoudinge tussen werknemers onderling, asook tussen bestuur en werknemers.

5.3.3 Opleiding en ontwikkeling van menslike hulpbronne

Enige leemtes wat bestaan tussen die kennis en vaardigheid van 'n werknemer en die vereistes van die taak wat hy moet uitvoer, kan deur opleiding en ontwikkeling reggestel word. Opleiding en ontwikkeling begin nadat 'n persoon sy induksie ondergaan het. 'n Plan vir sy loopbaanontwikkeling moet so gou doenlik opgestel word, en die werknemer moet ondersteuning en aanmoediging in die verwesenliking daarvan ontvang. Loopbaanontwikkeling berei die werknemer voor om in die toekoms gevorderde take wat groter verantwoordelikheid mag verg, te kon verrig.

Prestasiemeting kan probleme en/of leemtes in die mondering van 'n werknemer uitwys, en daarom vorm dit 'n integrale deel van hierdie menslikehulpbronbestuursfunksie. Sherman *et al.* (1998:89) is van mening dat dit bestuur in staat stel om sy menslike hulpbronne optimaal volgens hulle vermoëns te benut.

Uit die voorafgaande kort bespreking van die onderskeie primêre menslikehulpbronbestuursfunksies, is dit duidelik dat hierdie aktiwiteite 'n belangrike rol vervul ten einde die werknemer optimaal te benut. Die sukses van hierdie aktiwiteite kan egter aan die hand van 'n aantal faktore gemeet word, en gevolglik is dit sinvol om vir die doel van hierdie studie kortliks hieraan aandag te skenk. Inligting in dié verband, wat self-verduidelikend is, verskyn in tabel 5.1.

Teen die agtergrond van tabel 5.1, naamlik die identifisering van die werkomgewings waarbinne die werknemers hulle bevind, en die identifisering van die menslikehulpbronbestuursaktiwiteite wat optimale benutting van werknemers in die onderneming verwesenlik, word daar vervolgens 'n kort oorsig aangebied van benaderings wat in die literatuur gedokumenteerd is ten opsigte van die benutting van werknemers in die onderneming.

TABEL 5.1
DIE METING VAN DIE ONDERSKEIE
MENSLIKEHULPBRONBESTUURSFUNKSIES IN 'N ONDERNEMING

- (1) - **Produktiwiteit** dui op die verband tussen 'n bepaalde uitset wat bereik is en die inset(te) wat gelewer is om die uitset te verkry.
 (2) - **Kwaliteit** dui op die standaard en spesifikasie daargestel vir die evaluering van die produk/funksie/diens wat gelewer word.
 (3) - **Koste** is die geldwaarde wat bestee moet word as 'n finansiële hulpbron en inset om 'n produk/diens tot stand te bring.
 (4) - **Tyd** is die periode wat dit neem om 'n proses/funksie so effektief moontlik af te handel.
 (5) - **Sagte vraagstukke** verskaf inligting wat onder andere reaksie en werkstevredenheid by werknemers kan meet (Phillips 1996:202-203)

	Produktiwiteit (1)	Kwaliteit (2)	Koste (3)	Tyd (4)	Inligting wat sg. sagte vraagstukke aanspreek(5)
Werwing	Aantal aansoekers per werwingsbron Aantal onderhoude gevoer Aantal kandidate geselekteer	Werknemerprestasie per werwingsbron Vroeë personeelomset per werwingsbron Diensttermyn per werwingsbron	Koste per aansoeker per werwingsbron. Koste sluit alles in van advertensie tot uiteindelijke aanstelling en vergoedingspakket.	Die kortste moontlike reaksietyd is belangrik. Reaksietyd word gemeet vanaf die werwingsinisiatief begin is, totdat die individu aansoek doen vir die vakature	Tevredenheid met 'n spesifieke werwingsbron. Redes waarom by 'n spesifieke onderneming aansoek gedoen word. Die kwaliteit van die diens van die menslikehulpbronnepersoneel betrokke by die werwingsproses.
Keuring	Aantal kandidate geselekteer in 'n gegewe tyd	Die ratio van kandidate wat geselekteer is teenoor dié wat deur die seleksieproses is. Die prestasie van nuwe personeel teenoor die gestelde verwagte prestasie. Vrywillige diensbeëindigings teenoor totale personeel. Die seleksie ratio van 'n minderheidsgroep teenoor dié van 'n meerderheidsgroep. Die mate waarin die seleksieproses toekomstige prestasie voorspel.	Koste verbonde aan die seleksieproses per individu. Koste verbonde aan spesifieke seleksieprosesse.	Kalenderdae wat benodig word vir werwing, prosessering, seleksie van aansoekers, onderhoudvoering, aanvaarding van die aanbod en die aanstelling. Die verskil in responstye tussen werwingsbronne is nodig om doeltreffendheid van werwingsbronne te vergelyk.	Die kandidaat se reaksie op, en tevredenheid met die werk of bedryf. Voorstelle om die proses te verbeter. Die kwaliteit van die diens wat die menslikehulpbronnepersoneel aanbied. Tevredenheid van kliënte/gebruikers wat versoeke aan die nuwe werknemer stel.

	Produktiwiteit (1)	Kwaliteit (2)	Koste (3)	Tyd (4)	Inligting wat sg. sagte vraagstukke aanspreek(5)
Induksie	Spesifieke maatstawwe/ eenhede wat geproduseer is, inligtingsoektogte of geletterdheidsprogramme wat onderneem is. Vergelyking van oriënteringsprogramme.	Die gehalte werk wat gelewer word deur diegene wat deelneem aan die oriënteringsproses. Kwaliteitsmaatstawwe kan oa wees: laat aflewings, vertraging in dienste, foutiewe uitreikings/bestellings.	Koste van die beplanning, organisasie en uitvoering van die oriënteringsproses. Salarisse en voordele van nuwe werknemers word ingesluit om totale koste te bepaal.	Die tyd wat die werknemer nodig het om die oriëntasieproses te voltooi. Die tyd wat nodig is om 'n minimum aanvaarbare vlak van bevoegdheid te bereik.	Die reaksie van die nuwe werknemers op die bruikbaarheid van die oriënteringsprogram. Die tevredenheid van die toesighouer met die uitkoms van die oriënteringsproses. Die beeld wat die nuwe werknemer van die onderneming het.
Opleiding	Die aantal werknemers wat opleiding ontvang het, die totale tyd bestee aan opleiding per werknemer; die resultate bereik deur opleiding	Dienste wat nie op standaard is nie, werk wat oorgedoen moet word, foute in rekords.	Kostevermindering as resultaat van opleidingsprogramme. Koste van opleiding. Die kostekomponent sluit salarisse, voordele van deelnemers, reistoelae, fasiliteite, voorrade en materiaal in. Jaarlikse opleidingskoste per individu.	Verbetering ten opsigte van tyd bestee aan spesifieke take, na toepaslike opleiding. Tyd wat benodig word vir opleiding.	Deelnemers se reaksie op die doeltreffendheid van die inhoud van die opleidingsprogram, die fasiliteerder, audio-visuele materiaal, uitdeeltukke, klasaktiwiteite, oefeninge, gevallestudies, leeromgewing en die ondersteunende dienste vir opleiding.
Loopbaanontwikkeling	Aantal werknemers wat suksesvol en doelgerig betrokke is by spesifieke loopbaanbeplanningsprogramme.	Relatiewe sukses van die programme in terme van deelnemers wat die program voltooi. Vermindering in personeelomset en beter prestasie vanweë verhoogde werksatisfaksie na betrokkenheid by programme.	Werklike koste vir die aanbieding van ontwikkelingsprogramme. Alle verwante kostes moet ingesluit word. Jaarlikse koste per individu vir loopbaanontwikkelingsprogramme.	Gemiddelde tyd wat deelnemers nodig het om betrokke te wees by loopbaanontwikkelingsprogramme.	Deelnemers se reaksie op en tevredenheid na loopbaanontwikkelingsprogramme. Deelnemers se waameembare waarde wat gehag word aan die loopbaanontwikkelingsprogramme. Werkstevredenheid van deelnemers.
Organisasie-verandering en -ontwikkeling	Items of dienste wat per werknemer per periode gelewer is na die implementering van programme	Prestasievlakke voor deelname aan programme word vergelyk met prestasie na deelname.	Kostevermindering na die implementering van programme. Koste verbonde aan ontwerp en aflewering van die program.	Die korter tyd wat nodig is om take uit te voer. Tyd wat benodig word om program te ontwikkel en sekere mikpunte te bereik.	Deelnemers se reaksie op die bruikbaarheid van die projek of program. Deelnemers se eie inisiatief om programmateriaal te gebruik. Die persepsie van kliënte/gebruikers van die program.

	Produktiwiteit (1)	Kwaliteit (2)	Koste (3)	Tyd (4)	Inligting wat sg. sagte vraagstukke aanspreek(5)
Prestasiemeting	Persentasie werknemers met voltooide prestasiemetings. Werklike veranderings in produktiwiteit as resultaat van prestasiemetingsproses.	Die persentasie prestasiemetings voltooi. Aantal prestasiemetings betyds voltooi. Die akkuraatheid van die prestasiemetingsproses om individuele prestasie te beoordeel.	Koste betrokke by die uitvoering en administrasie van prestasiemetingsprosesse. Personeeltyd, toesighouding en tyd van werknemers betrokke by die proses, voorrade, boekhouding en ander administratiewe uitgawes.	Gemiddelde tydsduur vir die voltooiing van prestasiemeting.	Tevredenheid met die prestasiemetingsproses. Mate waarin die proses bydra tot beter dienslewering in die onderneming. Die mate waarin die proses sy doelwitte bereik. Spesifieke verbeterings wat gedokumenteer is uit die proses.
Vergoeding	Gemiddelde salaris per werknemer in werkgroep/afdeling. Gemiddelde salarisverhogings. Gemiddelde lopende salarisse gedeel deur die gemiddeld in die bedryf. Vergoeding as 'n persentasie van die totale operasionele koste. Vergoeding as 'n persentasie van inkomstes. Persentasie werknemers betrokke by vergoeding volgens prestasie/nie-tradisionele vergoedingstelsels	Die mate waarin vergoeding kwaliteit kan bevorder. Buigsaamheid van vergoedingsplan om aan te pas by veranderings in die onderneming en by gebruikersbehoefes.	Die administratiewe koste vir die implementering, koördinerende en monitering van vergoeding uitgedruk as 'n persentasie van vergoeding, departementele begroting of die totale vergoedingsrekening.	Verbetering in terme van tyd bestee aan spesifieke take soos diensleweringsaspekte gekoppel aan vergoedingsplan.	Die graad van tevredenheid van werknemers met die vergoedingspraktyke in die onderneming.

	Produktiwiteit (1)	Kwaliteit (2)	Koste (3)	Tyd (4)	Inligting wat sg. sagte vraagstukke aanspreek(5)
Werknemervoordele	Aantal voordeelplanne beskikbaar. Kenmerke van planne. Aantal werknemers wat deur die plan gedek word. Aantal werknemers wat vrywillig aan program deelneem.	Vergelyking van voordele met ondernemings in die beroep en in die omgewing. Persentasie werknemers wat stelsel misbruik. Persentasie werknemers wat gebruik maak van werknemer-voordeleplan.	Voordeelkoste as 'n persentasie van die bedryfskoste. Voordeelkoste as 'n persentasie van die inkomste. Koste van 'n spesifieke voordeel as 'n persentasie van die totale voordeelkostebegroting. Administratiewe koste van voordele as 'n persentasie van die totale voordeelkostebegroting. Voordeelkoste per werknemer. Gesondheidsorgkoste per werknemer.	Die tyd benodig om spesifieke navrae of versoeke te prosessee.	Die werklike waarde van die voordeleskema vir die werknemers. Die toepaslikheid van die voordeleskema om individuele behoeftes te bevredig. Die buigsamheid van die voordeleskema om by veranderde behoeftes aan te pas. Die kompeteerbaarheid van die skema. Die billikheid van die skema in verhouding tot die koste daaraan verbonde.
Arbeidsbetrekkinge	Aantal griewe wat die personeel hanteer. Aantal veranderings wat deur bestuur bereik is in die bedingingsooreenkoms. Aantal inisiatiewe wat deur bestuur en arbeid gesamentlik onderneem is. Aantal deelnemers in hierdie inisiatiewe.	Aantal griewe. Persentasie griewe wat opgelos word voordat arbitrasie moet plaasvind. Aantal arbitrasies wat gewen word. Aantal en omvang van werkonderbrekings.	Totale arbeidsbetrekkingekoste as 'n persentasie van die menslikehulpbrongegroting. Griewekoste. Arbitrasiekoste. Koste aangegaan vir skikkings van griewe. Koste verbonde aan werkstaking. Koste verbonde aan kollektiewe bedingingsooreenkoms.	Tyd wat benodig word om te reageer op werknemervraagstukke. Gemiddelde tyd wat nodig is om griewe deur die hele onderhandelingsproses te neem totdat arbitrasie kan plaasvind. Duur van stakings.	Die meting van die tevredenheid/ontevredenheid van diégene wat betrokke is by die proses.
Werknemerverhoudings	Hoeveelheid programme wat aangebied word. Aantal fasiliteringsprosesse. Aantal deelnemers betrokke by programme. Viak van deelname aan programme. Toepassing van programme.	Hoe goed 'n spesifieke program in die behoeftes van werknemers voorsien.	Fokus op koste van 'n spesifieke program uitgedruk as koste per deelnemer/werknemer.	Tyd wat werknemers bestee om programme gedeeltelik of in sy geheel te voltooi.	Werknemers se persepsie van die werknemers-verhoudingsprogram. Hoe goed die programme benut word. Vorm die programme 'n belangrike deel van die kultuur, klimaat of werknemersverhoudingsatmosfeer?

	Produktiwiteit (1)	Kwaliteit (2)	Koste (3)	Tyd (4)	Inligting wat sg. sagte vraagstukke aanspreek(5)
Gesondheid en veiligheid	Aantal gesondheid- en veiligheidsvergaderings. Aantal veiligheidsvergaderings en komitees. Aantal interne veiligheidsinspeksies. Hoeveelheid ure vir opleidingsprogramme. Herontwerp van werk met oog op veiligheid en gesondheid van werknemers. Veiligheidsinsentiewe	Aantal ongelukke. Frekwensie van ongelukke. Hoeveelheid ernstige/noodlottige ongelukke. Persentasie wat veiligheidinspeksies nie slaag nie. Aanspreeklikheidsongelukke. Beskadiging van eiendomme. Monitering van industriële higiëne	Gemiddelde koste per ongeluk. Koste bereken op totale menslikehulpbrontyd wat verloor word. Koste per tyd wat verlore gaan vanweë ongelukke. Koste verbonde aan werknemerskompensasie. Aanspreeklikheidskoste. Koste verbonde aan die verlies van eiendom. Koste van veiligheid en gesondheid per werknemer as 'n persentasie van die menslikehulpbrontyd. Koste van veiligheid en gesondheid per werknemer. Koste verbonde aan die implementering van nuwe regulasies.	Gemiddelde aantal dae wat verlore gaan. Gemiddelde tyd wat benodig word om sitaat te korrigeer. Gemiddelde rehabilitasietyd.	Meting van die vaardigheid wat werknemers verwerf het nadat hulle nuwe gedrag en veiligheidspraktyke tydens veiligheidsopleidingsprogramme aangeleer het. Meting van die houdings van werknemers teenoor die veiligheid- en gesondheidsomgewing van die onderneming, veiligheids- en gesondheidspraktyke en spesifieke beleide en prosedures.
Menslikehulpbron-inligtingstelsels	Aantal verslae wat stelsel genereer. Besikbaarheid van inligting vir stelsel. Aantal navrae wat die stelsel normaalweg ondervind.	Akkuraatheid en volledigheid van inligting in die stelsel	Koste verbonde aan die totale inligtingstelsel teenoor die persentasie daarvan vir 'n individuele werknemer. Roetine bedryfskoste. Stelselkoste as 'n persentasie van die menslikehulpbrontyd.	Tyd verbonde aan die opstel van 'n verslag. Reaksietyd op navrae. Aktualiteit van data. Tyd wat nodig is om nuwe menslikehulpbroninligtingstelsel te implementeer. Spoed waarteen inligting beskikbaar is.	Die gebruikers se begrip van die stelsel. Die gebruiksfrekwensie van die stelsel. Gebruikerstevredenheid van die stelsel. Die mate waartoe die gebruikers toegerus is om die stelsel effektief te benut. Word die jongste tegnologie in die stelsel gebruik. Die mate waartoe die stelsel die doeltreffendste benadering gebruik vir menslikehulpbronbeslissing.

	Produktiwiteit (1)	Kwaliteit (2)	Koste (3)	Tyd (4)	Inligting wat sg. sagte vraagstukke aanspreek(5)
Billike werknemer-faktore	<p>Vordering wat gemaak word tov doelstellings en roosters in die regstellende-aksieplanne.</p> <p>Aantal spesiale programme om billike werknemerpraktyke te bevorder.</p> <p>Aantal werknemers wat deelneem aan programme wat opwaartse mobiliteit en werkdiversifikasie nastreef.</p> <p>Aantal werknemers wat deelneem aan spesiale opleidingsprogramme om bewustheid te kweek vir o.a. nie-diskriminasie en diversifiteitsopleiding.</p>	<p>Aantal informele klagtes in die onderneming.</p> <p>Aantal informele klagtes per werknemer.</p> <p>Aantal klagtes wat by eksterne groepe aanhangig gemaak is.</p> <p>Persentasie klagtes wat intern bygelê word.</p> <p>Werklike skikkings wat bereik word en gevalle wat verloor word deur onderneming.</p>	<p>Billike werknemerkoste as 'n persentasie van die oorkoepelende menslikehulpbrongegroting.</p> <p>Billike werknemerkoste per werknemer.</p> <p>Koste verbonde aan negatiewe optredes van werknemers.</p> <p>Koste verbonde aan spesifieke programme as 'n persentasie van die totale begroting.</p> <p>Totale koste vir skikkings en regstellendeaksiepogings.</p>	<p>Gemiddelde tyd wat benodig word om doelwitte met regstellende aksie te bereik.</p> <p>Gemiddelde tyd wat nodig is om 'n geskikte aantal werknemers voor te berei vir hulle werktaak.</p> <p>Gemiddelde tyd benodig om te reageer op vrae en klagtes.</p>	<p>Die mate waarin die werknemers voel dat die onderneming billik en aggressief is met die oog op billike werknemerfaktore.</p> <p>Veranderings in houdings en kultuurverskuiwings binne die onderneming.</p>

Bron: Aangepas uit Phillips (1996:203-227) en Carrell *et al.* (1998:591-600).

5.4 ENKELE SIENINGS OOR DIE BENUTTING VAN WERKNEMERS IN ONDERNEMINGS

In die literatuur word 'n aantal benaderings tot die benutting van menslike hulpbronne bespreek. Van die mees resente navorsing op hierdie terrein is dié van Pfeffer (1998:64-65). Pfeffer het sewe sleutelfaktore in dié verband geïdentifiseer wat ook as ondersteuning vir hierdie navorsing kan dien. Die faktore sluit in:

- Werksekuriteit, 'n fundamentele faktor is vir die aansporing van werknemers tot hoër produktiwiteit, individuele werkbetrokkenheid en professionele ontwikkeling.
- Geselekteerde aanstellings wat die mees geskikte persoon met die nodige kundigheid en vaardighede in die onderneming bring om by te dra tot suksesvolle uitkomst in die onderneming.
- Spanbenadering en deelnemende besluitneming wat toesig en kontrole uitskakel en gemeenskaplike verantwoordelikheid skep. Hierdie benadering skakel onnodige hiërargiese vlakke in die onderneming uit en bied geleentheid vir die uitruil en deel van idees en kundigheid.
- Beter vergoeding wat gepaard gaan met verbeterde ondernemingsprestasie.
- Opleiding - personeel wat goed opgelei is en oor 'n verskeidenheid van vaardighede (*multi skilling*) beskik is buigsaam, in staat om verandering te inisieer en te implementeer, probleme analities te benader en verantwoordelikheid te aanvaar vir kwaliteitdienslewering.

- Vermindering van statusverskille - 'n werkplek waarin almal op gelyke voet behandel en gerespekteer word, bevorder oop kommunikasiekanale en verhoog samehorigheid.
- Deel van inligting - vertrouwe in en toegewydheid tot die onderneming se doelstellings word bevorder as daar geen versperring van inligtingverspreiding in die onderneming is nie.

Verskeie van die aspekte wat reeds vroeër in die bespreking as belangrik vermeld is, vind dus ook beslag in Pfeffer (1998) se navorsing.

'n Verdere siening is dié van Rigg (1990:32-33). Hy wys daarop dat as produktiwiteit van individue en die onderneming in die algemeen verbeter moet word, deeglike beplanning van die volgende aspekte van menslikehulpbronbestuur in die onderneming nodig is:

- taakontleding
- prestasieonderhoude
- 'n prestasie-evalueringstelsel
- vaardigheidsopleidingsprogramme
- koördinering van doelstellings en doelwitte in die onderneming
- toepaslike erkenning
- bestuursontwikkelingsgeleenthede

'n Verdere siening wat aandag verdien is dié van Drayton (1991:40-43). Drayton lig die volgende aspekte as belangrik uit vir die benutting van die mens as hulpbron in 'n onderneming:

- voldoende geleentheid vir kwaliteitopleiding, groei en verryking van die menslike hulpbron in die onderneming
- stimulering en voortgesette verbetering van erkenning en motiveringstelsels in die onderneming

Verskeie navorsing wat veral in die Verenigde State van Amerika en Europa onderneem is (Antrim 1998:86-87), dui daarop dat, ten spyte van tegnologiese ontwikkeling en die herstrukturering van ondernemings, die menslikehulpbronskomponent in ondernemings nog steeds nie volgens hul volle potensiaal benut word nie. Hierdie probleem word ook in Suid-Afrika ondervind, en is dus nie net tot die gesofistikeerde ekonomieë van die wêreld beperk nie. Soos reeds in hoofstuk 1 aangedui is, blyk dit duidelik uit die *World competitiveness yearbook* (1998:22-23) dat in lande waar die menslikehulpbronskomponent beter bestuur word, ondernemings meer suksesvol is. Suid-Afrika kom laaste uit 46 lande in die wêreld wat die bestuur van die menslikehulpbronskomponent betref. Daar sal dus in alle sektore ernstig aandag aan hierdie komponent geskenk moet word.

Teen die agtergrond hierbo geskets, blyk dit dat 'n geïntegreerde benadering tot die bestuur van die menslikehulpbronskomponent in onder meer openbare biblioteke 'n noodsaaklikheid is. Hierdie bestuurproses kan nie plaasvind indien daar nie 'n behoorlik gestruktureerde model vir gebruik beskikbaar is nie. 'n Model gebaseer op die teorie in

hierdie hoofstuk is gevolglik ontwikkel. Die voorgestelde model wat in figuur 5.3 verskyn, in groot mate gebaseer op die navorsing van Szilagyi en Wallace (1990:179), Greenberg en Baron (1993:139), Sherman *et al.* (1998:106-108) en die Hackman-Oldham werkverrykingsmodel en sal as vertrekpunt vir die empiriese navorsing gebruik word.

5.5 VOORGESTELDE MODEL VIR DIE BENUTTING VAN WERKNEMERS IN OPENBARE BIBLIOTHEKE

Soos vroeër aangedui, bevind werknemers hul in drie verskillende omgewings, naamlik die taakinhoud-, taakverband- en eksterne omgewing. Al drie hierdie omgewings beïnvloed die werknemer se funksionering en gevolglike prestasie. 'n Verdere bydraende faktor is dié van die onderskeie menslikehulpbronbestuursfunksies. Hierdie twee aspekte is dan ook as basis gebruik by die ontwikkeling van die voorgestelde model (kyk figuur 5.3) vir gebruik in openbare biblioteke. Die onderskeie komponente van die model sal kortliks bespreek word.

5.5.1 Sleutelfaktore by die ontwerp van poste

Die sleutelfaktore by die ontwerp van poste dek drie kategorieë, naamlik die **pos-inhoud**, **posfunksies** en **verhoudings**.

SLEUTELFAKTORE BY DIE ONTWERP VAN POSTE

Posinhoud:

- taakverskeidenheid
- taakoutonomie
- taakidentiteit
- taakkompleksiteit
- terugvoering

Posfunksies:

- verantwoordelikheid
- outoriteit
- vloei van inligting
- werkmodes
- samewerkingsvereistes

Verhoudings:

- onderhandeling met kollegas
- geleentheid vir vriendskappe
- vereistes om in spanverband te werk

VOORSIENING VAN MENSLIKE HULPBRONNE

- Werwing
- Keuring
- Plasing
- Induksie

OMGEWINGS-FAKTORE

- Sosiale
- Ekonomiese
- Politiese
- Tegnologiese
- Geografiese

INTERNE FAKTORE IN ONDERNEMING

- Bestuursfilosofie
- Gesag
- Leierskap
- Kultuur
- Klimaat

BENUTTING VAN MENSLIKE HULPBRONNE

Vollooiing van taak

- produktiwiteit
- prestasie
- doeltreffendheid
- effektiwiteit

Reaksie van werknemer

- werksbevredenhed
- afwesigheid
- personeelomset

INDIVIDUELE EIENSKAPPE

- Werknemerbehoefes
- Waarde oriëntering
- Persoonlikheid en leierskille

OPLEIDING/ONTWIKKELING VAN MENSLIKE HULPBRONNE

- Loopbaanbeplanning en prestasiemeting

Meting

Terugvoer

Bron: Aangepas uit Szilagyi en Wallace (1990:179) en Sherman et al. (1998:86-553)

Die **posinhoud** word gekenmerk deur die volgende vyf kerndimensies:

- **Taakverskeidenheid:** Hoe groter die verskeidenheid take waarvoor 'n werknemer sy verskillende vaardighede kan gebruik, hoe meer uitdaging bied die pos.
- **Taakidentiteit** is die mate waarin die werknemer 'n identifiseerbare deel van die taak (of die taak in sy geheel) voltooi. Dikwels is take so gespesialiseerd dat 'n werknemer slegs 'n gedeelte van die totale taak uitvoer, wat tot beperkte werktevredenheid aanleiding kan gee.
- **Taakkompleksiteit** dui op die belangrikheid van die taak en die mate waarin die uitvoering van die taak ander take en werknemers beïnvloed.
- **Taakoutonomie** is die mate waarin die taak vryheid, onafhanklikheid en diskresie aan die werknemer oorlaat in die skedulering van die taak en in die prosedures wat gevolg moet word by die afhandeling daarvan.
- **Terugvoering** is die mate waarin die individu wat die taak moet uitvoer, duidelike terugvoering kry oor hoe doeltreffend hy gepresteer het. Probleemareas kan sodoende geïdentifiseer word.

Die eerste drie dimensies, naamlik dié van taakverskeidenheid, -identiteit en -kompleksiteit lei vir die werknemer tot 'n ervaring van werksinvolheid. Outonomie lei weer tot die ervaring van persoonlike werkverantwoordelikheid vir die sukses of mislukking van die taak en vinnige terugvoering is belangrik omdat dit die werknemer inlig oor hoe bestuur sy prestasie evalueer.

Die **posfunksies** sluit in die verantwoordelikheid en outoriteit wat met die pos gepaard gaan; die vloei van inligting in die pos en die vereistes wat die pos aan samewerking tussen werknemers stel.

Verhoudings wat uit die ontwerp van die pos kan ontstaan is dié van onderhandelinge met kollegas, die geleentheid dat vriendskappe kan ontstaan en ontwikkel en die vereistes om in spanverband saam te werk.

5.5.2 Omgewingsfaktore

In hierdie komponent van die model is vyf faktore geïdentifiseer, naamlik:

- die sosiale omgewing wat die impak van veral kulturele aspekte insluit
- die ekonomiese omgewing wat verwys na kompeterende markte en die fluktuierende ekonomiese faktore in die land
- die politieke omgewing wat regsaspekte vir die werkplek en werknemer in werkverband uitlig
- die geografiese omgewing wat die verskille in kultuur en ander aktiwiteite binne streeksverband beklemtoon
- die tegnologiese omgewing wat voortdurend nuwe uitdagings aan werknemers se vaardighede stel en die uitvoering van take en dienste beïnvloed

5.5.3 Individuele eienskappe

Individuele verskille tussen werknemers kan 'n betekenisvolle uitwerking op die suksesvolle ontwerp en uitvoering van take hê. Die volgende eienskappe van werknemers word beklemtoon:

- die hoërordebehoefte wat dinamies is en oor tyd betekenisvol kan verander
- waarde-oriëntering wat intrinsieke waardes soos verantwoordelikheid, uitdagings en outonomie insluit en ekstrasieke waardes wat verwys na vergoeding, sekuriteit en stabiliteit
- persoonlikheid en leierskille wat die werknemer se vermoë om hom met groter verantwoordelikheid en uitdagings te vereenselwig, beklemtoon

5.5.4 Interne faktore in die onderneming

Interne faktore in die onderneming wat die uitvoering van 'n taakopdrag kan beïnvloed is bestuursfilosofie, kultuur, klimaat, gesag en leierskap. Hierdie elemente in die onderneming is in meer detail in afdeling 5.2.2 bespreek. Bestuursfilosofie gee karakter en identiteit aan die onderneming en word deur die kultuur en klimaat in die onderneming gesteun, deurdad dit die oortuigings en waardes wat deur die werknemers in die onderneming gedeel word uitdra. Leierskap motiveer werknemers om in groepsverband te presteer, en met entoesiasme saam te werk ten einde die onderneming se doelwitte te bereik.

5.5.5 Voorsiening van menslike hulpbronne

Om die mees geskikte persoon in 'n pos te plaas, moet deeglike menslikehulpbronbeplanning vooraf gedoen word. Beplanning in hierdie opsig vind op 'n deurlopende basis plaas en sluit die proses van werwing, keuring, plasing en induksie in.

Doeltreffende menslikehulpbronvoorsiening integreer dié funksie met die ander menslikehulpbronbestuursfunksies, en hou belangrike voordele in deurdat dit voorkom dat daar enige oorskotte ten opsigte van onbekwame werknemers in die onderneming is. Dit dra ook by tot die tydige induksie en indiensopleidingsgeleenthede, ten einde die nuwe werknemer te oriënteer en by die onderneming in te lyf.

5.5.6 Opleiding, ontwikkeling, prestasiemeting en loopbaanbeplanning

Prestasiemeting is 'n metode om die doeltreffendheid van werknemers in 'n onderneming te bepaal. Prestasiemeting maak dit moontlik om die werknemer se prestasie in sy huidige pos te bepaal, maar dit kan ook sy potensiaal vir verdere opleiding en ontwikkeling identifiseer.

Sherman *et al.* (1998:335) wys daarop dat opleiding en ontwikkeling van werknemers tot die optimum vlak van doeltreffendheid 'n prioriteit van menslikehulpbronbestuur is. Prestasiemeting behoort dus só ontwerp te word dat dit leemtes uitwys, sodat werk-

nemers met toepaslike opleiding en ontwikkeling gehelp kan word om hulself te verbeter. Prestasiemeting kan ook nuttige terugvoering bied waarvolgens 'n werknemer sy loopbaanbeplanning kan rig.

5.5.7 Instandhouding van werknemers

Ten einde werknemers optimale werkstevredenheid te bied is dit noodsaaklik dat die volgende sake effektief in die onderneming bestuur word:

- vergoeding
- werknemervoordele
- gelyke werksgeleenthede
- arbeidsverhoudinge
- kwaliteit van werklewe
- gesondheid en veiligheid in die werkplek

Soos vroeër in die hoofstuk aangedui is, is die meting van die effektiwiteit van die onderskeie menslikehulpbronbestuursfunksies ook 'n belangrike komponent in die totale proses en word daar dus ook in die model vir die voorgestelde meting daarvan voorsiening gemaak.

5.5.8 Benutting van menslike hulpbronne

Die uitkoms van die totale proses kan aan twee faktore gemeet word, naamlik die voltooiing van die taak en die werknemer se reaksie daarop.

By die **voltooiing van die taak** is dit van belang om te bepaal hoe goed die werknemer die taak uitvoer en voltooi of afhandel. Dit is belangrik vir bestuur om te bepaal hoe produktief die werknemer in die uitvoering van sy taak is, presteer die werknemer optimaal, en maak hy gebruik van doeltreffende metodes ten einde die taak so effektief moontlik uit te voer? Aan die ander kant is dit ook belangrik dat die werknemer die geleentheid moet kry om sy vermoëns, kwalifikasies, opleiding en ondervinding ten volle te benut (Gerber *et al.* 1998:41; Szilagyi & Wallace 1990:179).

Die Hackman-Oldham-model (Greenberg & Baron 1993:139) wys daarop dat werknemers verskillende **reaksies** toon ten opsigte van dieselfde taak omdat hulle verskillende begeertes en behoeftes het. Sommige werknemers wil slegs, ten opsigte van werksbevreëdiging, hul primêre behoeftes deur taakverrigting bevredig, terwyl ander werknemers weer slegs deur sekondêre behoeftes bevredig kan word. Die model illustreer ook hoe die verwantskap tussen die vyf kerndimensies (kyk afdeling 5.5.1) en die voltooiing van die taak deur die sterkte van die werknemer se behoefte aan ontwikkeling, beïnvloed kan word (*Management principles* 1997:327). Werknemers met 'n groot behoefte aan ontwikkeling, kreatiwiteit en uitdagings, neig om meer positief te reageer teenoor sinvolle en verantwoordelike take met direkte prestasieterugvoering.

'n Groot mate van persoonlike werkbevrediging en -motivering, 'n hoë kwaliteit van werkverrigting en werkprestasie het verder die gevolg dat daar 'n lae afwesigheid en personeelomset in 'n onderneming voorkom wat weer positief daartoe bydra dat ondernemingsdoelwitte bereik word.

5.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is aandag gegee aan die verskillende omgewings waarbinne die menslike hulpbron funksioneer. Die elemente waaruit hierdie omgewings bestaan, en die bestuur daarvan, is uitgelig. Die bydrae van die menslikehulpbronbestuursfunksies om ondernemingsdoelstellings en uitkomste te bereik is aangevoer en die kategorieë vir die meting van die menslikehulpbronbestuursfunksies is geïdentifiseer.

Benaderings in die literatuur oor die benutting van menslike hulpbronne in ondernemings is ook aangebied. Hierdie agtergrond en kategorieë vir die meting van die menslikehulpbronbestuursfunksies bied nou die nodige vertrekpunt vir die empiriese navorsing wat onderneem word om die effektiewe benutting van menslike hulpbronne in openbare biblioteke in Suid-Afrika te bepaal.

Die navorsingsontwerp waarvolgens die empiriese navorsing in openbare biblioteke onderneem gaan word, word vervolgens in hoofstuk 6 beskryf, en in hoofstuk 7 word die resultate van die vraelys uiteengesit.

AFDELING D

NAVORSINGSMETODE EN ONTLEDING EN VERTOLKING VAN INGESAMELDE GEGEWENS

HOOFSTUK 6

DIE METODE VAN ONDERSOEK

6.1 INLEIDING

In hoofstuk 2 is die ontstaan en ontwikkeling van openbare biblioteke in Suid-Afrika geskets, in hoofstuk 3 is die stand van openbare biblioteke in Suid-Afrika ná 1994 behandel en in hoofstuk 4 is die doel en funksie van openbare biblioteke uiteengesit. Hoofstuk 5 dek die teorie onderliggend aan die benutting van menslike hulpbronne in ondernemings. 'n Model vir die benutting van menslike hulpbronne in openbare biblioteke is ontwikkel, wat as agtergrond vir die empiriese navorsing dien.

In hoofstukke 6 en 7 vind die operasionalisering van hierdie teorie in die vorm van 'n analise van empiriese navorsing wat onderneem is, plaas. Die doel van hoofstuk 6 is om die navorsingsontwerp, wat die doel van hierdie navorsing, die bepaling van die populasie, en die navorsingsmetode insluit, uiteen te sit.

6.2 NAVORSINGSONTWERP

Die navorsingsontwerp is die beplanning van 'n strategie vir die ondersoek van 'n probleem of verskynsel. Volgens Babbie (1998:105-106), Leedy (1996:114) en Mouton en Marais (1992:32-33) is die doel van 'n navorsingsontwerp om die empiriese

navorsingsprojek sodanig te beplan en te struktureer dat die uiteindelijke geldigheid van die navorsingsbevindinge verhoog word.

Die navorsingsontwerp moet nie met die navorsingsvoorstel verwar word nie. Die navorsingsvoorstel is 'n beplanningsdokument waarin die navorser presies sê wat hy wil navors en hoe hy die hele navorsingsproses, insluitend die empiriese gedeelte gaan uitvoer (Mitchell & Jolley 1996:26).

6.3 DOEL VAN NAVORSING

In die sosiale wetenskappe kan die doel van navorsing volgens Babbie (1998:90) dié van verkenning, beskrywing of verklaring wees. 'n Bepaalde navorsingsprojek kan egter 'n kombinasie van hierdie doelstellings bevat.

'n *Verkennde studie* word ondemeem deur 'n navorser wat 'n nuwe terrein betree en hom oriënteer ten opsigte van die studieterrein, onderliggend aan die probleem wat hy wil ondersoek. 'n Verkennde studie word algemeen uitgevoer deur middel van fokusgroepe of in klein groepbesprekings en is volgens Mouton en Marais (1992:43) in die volgende gevalle toepaslik:

- om nuwe insigte oor 'n domeinverskynsel in te win
- as 'n vooronderzoek tot 'n meer gestruktureerde studie van die verskynsel
- om sentrale konsepte en konstrunkte te ekspliseer
- om prioriteite vir verdere navorsing vas te stel
- om nuwe hipoteses oor 'n bestaande verskynsel te ontwikkel

Aangesien die uiteindelijke oogmerk met 'n verkennende studie eerder daarop gerig is om insig en begrip te verkry as om akkurate data in te samel, behels sodanige studie dikwels die gebruik van diepgaande onderhoudvoering, ontleding van gevallestudies en die gebruik van informante. Hipoteses volg uit sodanige navorsing, eerder as wat dit die navorsing rig.

Navorsing kan verder ten doel hê om situasies en gebeure te beskryf en te verklaar. Die spektrum van *beskrywende studies* sluit 'n wye verskeidenheid navorsing in. Babbie (1998:91-92) en Mouton en Marais (1992:44) is van mening dat die klem enersyds val op 'n dieptebeskrywing van 'n spesifieke individu, situasie, groep, organisasie, interaksie of sosiale voorwerp. Andersyds kan die klem val op 'n beskrywing van die frekwensie waarmee 'n bepaalde eienskap of veranderlike in 'n steekproef voorkom. Hier lê die verskil tussen beskrywende studies met 'n kontekstuele belang teenoor studies met 'n meer universele belang. Hierdie onderskeid val ook in 'n belangrike sin saam met die onderskeid tussen kwalitatiewe en kwantitatiewe navorsing. Die beskrywing van 'n domeinverskynsel kan ook wissel tussen 'n meer verhalende beskrywing (soos in historiese analise), tot 'n hoogs gestruktureerde vorm van statistiese opsomming.

Beskrywende navorsing is 'n sambreelterm vir 'n wye verskeidenheid van navorsing. Die gemeenskaplike element is die navorser se doelstelling om dit *wat is* op 'n akkurate en noukeurige wyse te beskryf (Babbie 1998:91-92).

Verklarende studies het ten doel om oorsaaklikheid tussen veranderlikes of gebeurtenisse aan te toon. Die navorser het volgens Babbie (1998:92) en Mouton en Marais (1992:45) ten doel om bepaalde verskynsels in terme van sekere oorsake te probeer verklaar. Verklarende navorsing hou regstreeks verband met voorspellende en evaluerende studies.

Hoewel dit sinvol is om onderskeid tussen die drie doelstellings te onderskei, is dit so dat in die meeste studies die drie doelstellings gekombineerd voorkom (Babbie 1998:92). Ten einde die doelstellings van die onderhawige navorsing te verwesenlik, is hierdie studie verkennend, beskrywend en verklarend van aard.

6.4 EENHEID VAN ONTLEDING

6.4.1 Inleidende agtergrond

Hierdie deel van die navorsingsontwerp behels die *wie* of *wat* verken, beskryf en verklaar gaan word. Die eenheid van ontleding kan bestaan uit groepe, sosiale versamelings en/of -voorwerpe. Die eenheid van ontleding word ook die populasie of teikengroep genoem en die individue in die populasie die eenheid van waarneming (Babbie 1998:93).

6.4.2 Populasie

Babbie (1998:201) definieer die populasie (ook in die literatuur bekend as universum) as die teoreties gespesifiseerde versameling van opname-elemente. Populasie dui in die navorsingskonteks op versamelings van enige tipe elemente soos ondernemings of groeperings van mense met 'n gemeenskaplik waarneembare karakter. Vir die doel van hierdie navorsing is die populasie openbare biblioteke in Suid-Afrika.

Die afbakening van die populasie vir die empiriese navorsing was problematies, omdat daar na die nuwe bedeling van provinsies in 1994, nog nie 'n resente adresboek van al die biblioteke en spesifiek openbare biblioteke in Suid-Afrika saamgestel is nie. Die adresboek *Directory of Southern African Libraries* (1989) is gebaseer op die vorige politieke bedeling en dus verouderd. Die enigste ander resente databasis met oorkoepelende inligting oor openbare biblioteke in Suid-Afrika, van 1994 tot 1998, ten tye van die empiriese navorsing, was dié een wat by die Staatsbiblioteek in Pretoria saamgestel is.

Hierdie adreslys van openbare biblioteke is van die Staatsbiblioteek aangekoop en 'n vraelys is aan al die openbare biblioteke op dié adreslys gepos. Vraelyste is aan 'n totaal van 655 openbare biblioteke, verspreid oor die nege provinsies, gepos. Die verspreiding van die biblioteke volgens die nege provinsies, en die ooreenstemmende aantal vraelyste wat aan die openbare biblioteke gepos is, word in tabel 6.1 aangetoon.

TABEL 6.1**VRAELYTE GEPOS AAN OPENBARE BIBLIOTEKE IN POPULASIE**

Provinsie	Aantal vraelyste gepos aan openbare biblioteke
Noordelike	25
Noordwes	24
Noord-Kaap	71
Wes-Kaap	126
Oos-Kaap	78
Vrystaat	103
KwaZulu-Natal	126
Gauteng	54
Mpumalanga	48
Totaal	655

6.5 NAVORSINGSMETODE**6.5.1 Inleidende agtergrond**

Navorsing kan volgens verskillende metodes gedoen word; onder andere deur waarneming, onderhoude, vraelyste, projeksies en sosiometrie tegnieke. Vir die doel van hierdie empiriese navorsing is die vraelysmetode gekies om die faktore, wat die benutting van menslike hulpbronne in openbare biblioteke in Suid-Afrika beïnvloed, te bepaal. Hierdie keuse is uitgeoefen omdat die gebruik van vraelyste verskeie voordele inhou wanneer gegewens ingesamel word, soos in afdeling 6.5.2.1, in Schnetler et al (1989: 18) se tabel aangedui word.

6.5.2 Vraelyste

Babbie (1998:258-261) en Mitchell en Jolley (1996:440-442) som 'n vraelys soos volg op:

'n Vraelys is 'n doelgerigte, gestruktureerde stel vrae wat benut word om die menings van 'n groot aantal respondente skriftelik te bekom, sonder om noodwendig persoonlike kontak met die teikengroep te maak.

'n Vraelys kan gestruktureerd of ongestruktureerd wees. Ongestruktureerde vraelyste het ten doel om respondente die geleentheid te gee om 'n vraag in hul eie woorde te beantwoord, terwyl by 'n gestruktureerde vraelys die respondent slegs die toepaslike antwoord moet kies (Babbie 1998:257). Vir doeleindes van hierdie navorsing is die gestruktureerde vraelys bo 'n ongestruktureerde vraelys verkies.

6.5.2.1 *Voordele en nadele van vraelyste*

Vraelyste het sekere voor- en nadele wat Schnetler *et al.* (1989:18) soos volg in tabel 6.2 saamvat.

TABEL 6.2

DIE VOOR- EN NADELE VAN VRAELYSTE

Voordele	Nadele
<ul style="list-style-type: none"> • Eenheidskoste is laag. • Tydbesparend - baie inligting kan relatief vinnig ingesamel en verwerk word. • Respondent is vry om vraelys soos en wanneer geleë vir hom, in te vul. • Anonimiteit van respondent grootliks verseker. • Wye geografiese dekking is moontlik. • Homogene stimulus is identies vir alle respondente. • Die metode verseker die beantwoording van gestandaardiseerde vrae. 	<ul style="list-style-type: none"> • Moontlikheid van lae responskoers bestaan. • Geen kontrole vir navorser oor eksterne faktore tydens invul van vraelys nie. • Lae responskoers mag sydigheid meebring. • Die opstel, versorging en versending van vraelys vereis baie tyd en geld. • 'n Volledige adreslys moet vooraf beskikbaar wees. • Respons is beperk tot respondent se kennis en interpretasie van vraelysinhoud. • Algemene negatieweiteit bestaan by publiek teenoor vraelyste.

6.5.2.2 *Vereistes waaraan vraelyste moet voldoen*

Vir 'n vraelys om sy voordele gestand te doen en beperkinge te oorkom, moet dit aan sekere vereistes voldoen. 'n Goeie vraelys moet volgens Saunders *et al.* (1997) en Leedy (1996:143-145) aan die volgende vereistes voldoen:

- Alle aanwysings moet duidelik en ondubbelsinnig wees.
- 'n Voortoets wat moontlike probleme kan uitwys moet uitgevoer word.
- Die dekbriëf moet die vraelys vergesel en moet duidelik stel waarvoor die inligting benodig word.
- Die respondent moet die vraelys as 'n instrument ervaar wat 'n betekenisvolle probleem oplos en direk met die navorsingsprobleem verband hou.
- Vrae moet duidelik en in eenvoudige verstaanbare taal gestel wees.
- Vrae moet objektief wees.
- Vrae moet nie die respondent in 'n verleentheid stel nie.
- Die respondent moet genoegsaam tyd hê vir die voltooiing van die vraelys.
- Afhangende van die navorsingsprobleem moet gepoog word om die vraelys so kort moontlik te hou.
- Daar moet gepoog word om 'n vloeiende oorgang tussen opeenvolgende vrae en afdelings te bewerkstellig.

6.5.2.3 *Konstruksie van 'n vraelys*

Die sukses van enige vraelys word grootliks bepaal deur die wyse waarop vrae gevra word. Saunders *et al.* (1997: 250-263) wys daarop dat as die volgende belangrike stappe in die ontwerp van die vraelys gevolg word, die gevaar kleiner is dat belangrike aspekte agterweë gelaat sal word:

- Besluit vooraf watter inligting ingesamel moet word en identifiseer die populasie.
- Besluit watter vrae gevra moet word (feitelike, houdings-, inligtings- en gedragsvrae).
- Identifiseer die verwysingsraamwerk van die respondente.
- Formuleer die vrae.
- Doen 'n voortoets op die vraelys.
- Hersien die vraelys.
- Stel finale vraelys saam.

Met die voorafgaande as agtergrond word daar vervolgens gekyk na die ontwikkeling van die vraelys vir die empiriese navorsing van hierdie studie.

6.6 DIE KONSTRUKSIE EN UITLEG VAN DIE VRAELYS

6.6.1 Vraelystipe

Daar is besluit dat gestruktureerde vrae in hierdie vraelys (Bylae B) gebruik sal word, omdat sodanige vrae:

- meestal selfverklarend is
- vinnig beantwoord kan word

'n Gestruktureerde vraelys bestaan uit vrae met alternatiewe opsies as antwoorde op die vrae.

Aangesien die meeste openbare biblioteke geaffilieerd is met die provinsiale biblioteek-dienste van die onderskeie provinsies, en die taalmedium waarin korrespondensie plaasvind Engels is, is besluit dat die vraelys slegs in Engels opgestel sal word. Dit was ook goedkoper om die vraelys slegs in een taal te versprei.

6.6.2 Vraelysuitleg

Die vraelys is in twee afdelings verdeel naamlik:

Afdeling A: Biografiese inligting - ten einde die respondent binne die raamwerk van die totale populasie te plaas is 15 biografiese veranderlikes in Afdeling A van die vraelys opgeneem. Afdeling A dek aspekte van die populasie soos:

- Naam en geografiese setel van openbare biblioteek.
- Kwalifikasies van die personeel werksaam in die openbare biblioteek. Die inligting kon binne die kategorieë van biblioteekkundige kwalifikasies, enige na-matriek-kwalifikasie, matriek en laer as matriek aangedui word.
- Of die openbare biblioteek gerekenariseerd, geaffilieerd by 'n provinsiale biblioteekdiens is en wat die status van die biblioteek is.
- Die totale jaarlikse begroting vir 1997/1998, asook die persentasie daarvan wat vir menslikehulpbronbestuursfunksies begroot is.
- Die bevolkingsamestelling van die gebruikers asook die jaarlikse uitleenstatistiek.

- **Afdeling B:** Altesaam 51 vrae, wat die volgende terreine dek, is in hierdie afdeling ingesluit:

- menslikehulpbronbestuursfunksies
- werkomgewings waarbinne werknemers hulle in die onderneming bevind (kyk figuur 5.1)
- faktore wat die benutting van menslike hulpbronne in openbare biblioteke kan beïnvloed

6.6.3 Keuse van 'n skaal

Volgens Babbie (1998:183-184) word die Likert-tipe skaal baie algemeen gebruik om veral die respondent te konfronteer met tussen vier tot vyf stellings waaruit hy moet kies. Aan die een kant word die positiewe pool van die item/faktor/dimensie aangedui, en aan die ander kant die negatiewe pool van die item/faktor/dimensie. Ten einde die geneigdheid teë te werk om die gemiddelde alternatief te kies, is daar vir die doel van hierdie navorsing op 'n geforseerde vierpuntskaal besluit. 'n Voorbeeld van sodanige skaal sien soos volg daar uit waar “baie gereeld” die kleinste moontlike telling van 1 (die positiewe pool van die faktor) is en “nooit” die maksimum moontlike telling van 4 (die negatiewe pool van die faktor) is:

baie gereeld	gereeld	selde	nooit
1	2	3	4

6.7 VOORTOETS VAN DIE VRAELYS

'n Voortoets van die vraelys is noodsaaklik wanneer 'n vraelys as data-insamelings-metode gebruik word, ten einde die vraelys te verfyn voordat dit finaal aan die respondente gepos word (Mitchell & Jolley 1996:111-112). Die vraelys is aan die nege Direkteure van die Provinsiale Biblioteekdienste van die onderskeie provinsies gestuur vir kommentaar, sowel as aan die hoofde van elf openbare biblioteke wat oor die nege provinsies in Suid-Afrika versprei is. Die navorser was van mening dat hierdie persone oor die nodige insig beskik om te oordeel of die inhoud van die vraelys duidelik genoeg is, en toepaslike vrae gestel is oor die werkomgewings van werknemers in openbare biblioteke.

Altesaam 18 uit die 20 vraelyste wat vir die voortoetsing uitgestuur is, is terugontvang. Die navorser kon dus die vraelys aanpas en verfyn voordat dit aan die respondente gepos is.

6.8 SAMESTELLING VAN DIE FINALE VRAELYS

Met die samestelling en afronding van die finale vraelys (Bylae B) is spesifiek gelet op die voorkoms en duidelikheid vir respondente. Alle aspekte en/of leemtes wat in die voortoetsing uitgewys is, is in die samestelling van die finale vraelys ingewerk.

Die vraelys is vergesel van 'n dekbriëf (Bylae A). In die dekbriëf is die doel van die

vraelys uiteengesit en die vertroulikheid van alle inligting wat ingewin is, aan die respondente bevestig. Die vraelys en die begeleidende brief is vergesel van 'n gefrankeerde koevert vir die terugversending van die voltooide vraelys. Die voltooide vraelys kon ook terug gefaks word, indien die respondent dit sou verkies.

6.9 VRAELYTE UITGESTUUR EN RESPONSKOERS

Die vraelyste is aan 655 openbare biblioteke in die nege provinsies in Suid-Afrika uitgestuur. 'n Totaal van 179 vraelyste is terugontvang teen die keerdatum van 5 Augustus 1998. 'n Opvolgaksie is onderneem en 40 openbare biblioteke is telefonies geskakel en versoek om die vraelys te voltooi. Hierop het slegs 16 respondente gereageer. 'n Finale getal van 195 vraelyste is uiteindelik terugontvang, wat 'n responskoers van 29.32% verteenwoordig (kyk tabel 6.3).

Wat die aanvaarbaarheid van 'n lae responskoers betref, het Robinson (1969:138), Kerlinger (1988:380) en Saunders *et al.* (1997:131) opgemerk dat posvraelyste in die algemeen nie 'n hoë responskoers toon nie, maar waar vraelyste aan 'n baie homogene populasie of steekproef gestuur is, is dit nie so belangrik om 'n hoë responskoers te behaal nie. Die verteenwoordigendheid van die populasie in die respons is van groter belang.

TABEL 6.3**VERDELING VAN DIE POPULASIE VOLGENS PROVINSIES EN RESPONSKOERS**

Provinsies	Vraelyste uitgestuur		Vraelyste terug ontvang		Respon- koers
	f	%	f	%	%
Noordelike	25	3.8	6	3.1	24.0
Noordwes	24	3.6	13	6.7	54.4
Noord-Kaap	71	10.8	16	8.2	22.5
Wes-Kaap	126	19.2	32	16.4	25.3
Oos-Kaap	78	11.9	24	12.3	30.7
Vrystaat	103	15.7	40	20.5	38.8
KwaZulu-Natal	126	19.2	25	12.8	19.8
Gauteng	54	8.2	23	11.8	42.5
Mpumalanga	48	7.3	16	8.2	33.3
Totaal	655	100	195	100	29.32

6.10 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die komponente van die navorsingsontwerp, naamlik die doel van die navorsing, die samestelling van die populasie en die navorsingsmetode wat in die empiriese gedeelte van hierdie navorsing gebruik is, verduidelik. Die ontleding en vertolking van die resultate van die respons op die vraelys, word in hoofstuk 7 aangebied.

HOOFSTUK 7

STATISTIESE ONTLEDING EN VERTOLKING VAN INGESAMELDE GEGEWENS

7.1 INLEIDING

Soos in hoofstuk 1 aangedui, is die doel van hierdie studie om die faktore te bepaal wat die benutting van personeel in openbare biblioteke in Suid-Afrika beïnvloed. Om hierdie doel te bereik, is gebruik gemaak van 'n gestruktureerde vraelys (Bylae B) as 'n meetinstrument wat deur die openbare biblioteekhoofde of hulle adjunkte, voltooi is. Die konstruksie van hierdie vraelys asook die beskrywing van die populasie is reeds in hoofstuk 6 uiteengesit. Die respons op die vraelys is statisties ontleed en die vertolking daarvan word in hierdie hoofstuk weergegee.

7.2 ALGEMENE BENADERING TOT DIE STATISTIESE ONTLEDING VAN DIE VRAELYSDATA

Die vraelys in Bylae B bestaan uit twee afdelings. Afdeling A bevat algemene vrae wat biografiese inligting van die openbare biblioteke weergee, en Afdeling B wat vrae oor die werkomgewings van individue soos deur die teorie in hoofstuk 4 bepaal is, bevat.

7.2.1 Faktorontleding

Die aangewese statistiese tegniek vir die ondersoek na die dimensionele aard van 'n aantal items of veranderlikes, is faktorontleding (Grobler 1991:284). Mitchell en Jolley (1996:99) som faktorontleding soos volg op:

Factor analysis is a statistical technique designed to group together questions that seem to be measuring the same underlying hypothetical factor.

Faktorontleding is dus 'n statistiese tegniek wat op grond van die korrelasies tussen items, dimensies ontbloeit wat die korrelasies tussen items onderlê.

In die onderhawige ondersoek is eerstens gepoog om met behulp van faktorontleding, insig in die faktoriale geldigheid van Afdeling B van die vraelys te verkry. In hierdie studie is die hoofasemmetode van faktorontleding gebruik en die faktoroplossing is aan die hand van 'n skuinsfaktorrotasiemetode, naamlik "Promax" (Mulaik 1975:258) geroteer om 'n maksimum interpreteerbare oplossing te verkry. Hierdie faktoroplossing gee basies die korrelasies (ook genoem faktorloadings) van die oorspronklike veranderlikes met die nuwe hipotetiese faktore of dimensies wat die tegniek gevind het. Die betekenis van die korrelasiekoëffisiënt word verder in afdeling 7.2.2 bespreek.

Die bestudering van die teoretiese inhoud van items wat hoog laai (korreleer) op 'n faktor, is die sleutel tot die teoretiese inhoud van daardie faktor. Die mate waarin hierdie teoretiese inhoud ooreenstem met die teoretiese konsep wat aanvanklik as basis vir die insluiting van die items gedien het, is die mate waarin die oorspronklike konsep se

faktoriale geldigheid empiries bevestig is (Babbie 1998:418-419).

Faktorontleding, as statistiese tegniek, vereis van die navorser om die aantal faktore wat onttrek moet word, te spesifiseer. Die sogenaamde **eiewaarde** van elke program gee 'n aanduiding van die relatiewe belangrikheid van die faktor volgens die mate waarin die faktor die variansie in die oorspronklike data verklaar. Mouton en Marais (1992:233-234) beskryf 'n eiewaarde as 'n statistiese indeks van die hoeveelheid variansie wat 'n faktor verklaar. Teoreties is daar net soveel faktore as items. Die doel is om die faktore met die grootste eiewaardes te identifiseer, omdat hulle die meeste items verteenwoordig en dus 'n ekonomiese beskrywing van die data bied (Kerlinger 1988:578).

Die statistiese rekenaarprogram PROC FACTOR, van die statistiesesagtewaresisteem Statistical Analysis Software (SAS-stat users guide 1990), is deurgaans vir die faktorontledings gebruik. Die korrelasies tussen die items in die vraelys word eers bereken en dan word daar met behulp van die PROC FACTOR program van die statistiesesagtewaresisteem SAS (Statistical Analysis Software: 1990) 'n faktorontleding daarop uitgevoer. Die hoofasse faktorontleding is in hierdie studie gebruik as die wiskundige metode van faktoronttrekking en alle faktore met 'n eiewaarde groter as 1.0 is deurgaans onttrek. Hierdie kriterium vir die onttrekking van faktore, word die Kaiser-Guttman kriterium genoem.

In hierdie studie is egter 'n verdere toets, naamlik die "Scree" toets van Cattell (Kimm

& Meuller 1978:43) uitgevoer. Hiervolgens word die eiewaardes geassosieer met elke moontlike faktor wat onttrek sou kon word as 'n grafiek voorgestel sodat die dalende eiewaardes geïllustreer kan word. Die eerste faktor gee die grootste eiewaarde (hierdie faktor verklaar die meeste van die variansie in die data), dan neem die eiewaardes met elke faktor af totdat die grafiek afplat. Die toets bestaan daaruit om die skerp dalende kurwe te bestudeer en dit te monitor wanneer daar 'n duidelike afplatting voorkom. As so 'n afplatting, byvoorbeeld rondom faktor vier, plaasvind, dan dui die "Scree" toets daarop dat vier faktore onttrek behoort te word. Hierdie toets word verder in afdeling 7.4 toegelig.

7.2.2 Variansie-ontleding en korrelatiewe ontledings

Die faktorontledings soos hierbo verduidelik, het die bevestiging van die wetenskaplike status van die faktore wat menslikehulpbronbenutting in ondernemings beïnvloed as konsepte, ten doel. Een van die doelstellings van die studie was om die verband tussen hierdie konsepte en sekere biografiese agtergrondveranderlikes in Afdeling A van die vraelys te bepaal. Wanneer die agtergrondveranderlikes kategorieë van aard is, byvoorbeeld "die kwalifikasies van openbare biblioteekpersoneel", is dit met behulp van variansie-ontleding (Mitchell & Jolley 1996:233-238), met die faktore wat menslikehulpbronbenutting beïnvloed, in verband gebring. Volgens Kerlinger (1988:147) is variansie-ontleding "... a method of identifying, breaking down, and testing for statistical significance variances that come from different sources of variation".

Afdeling A van die vraelys (Bylae B) bevat verskeie veranderlikes waarvolgens korrelasies tussen items in afdeling A met items in afdeling B getref kan word. Een van die meer bekende en suksesvolle indekse wat die korrelatiewe verband tussen twee veranderlikes in empiriese navorsing aandui, staan bekend as die Pearson produkmoment-korrelasiekoëffisiënt (Babbie 1998:411). Hierdie indeks wissel in numeriese waarde van -1 tot +1. Wanneer die indeks gelyk is aan 0, beteken dit dat daar geen verband is tussen die twee veranderlikes wat ter sprake is nie. Hoe nader die korrelasie aan +1 of -1 is, hoe sterker is die verband tussen die twee veranderlikes.

Daar moet egter in gedagte gehou word dat hierdie korrelasiekoëffisiënte, indekse van reglynige verband is. 'n Korrelasiekoëffisiënt wat nul (dit wil sê $r = 0,0$) is, dui nie noodwendig op die afwesigheid van 'n meer komplekse, nie-reglynige verband nie, maar bloot dat daar nie 'n reglynige verband aangetoon kon word nie (Mitchell & Jolley 1996:411-412). Die korrelasie tussen twee konstrunkte (wetenskaplike konsepte) kan verder slegs vasgestel word indien die volgende waar is:

- Die konstrunkte openbaar genoegsame veranderlikheid (met ander woorde hulle is nie konstant nie).
- Die konstrunkte kan betroubaar gemeet word.

Die afwesigheid van 'n beduidende korrelasie kan daarom nie sonder meer geïnterpreteer word, as daar 'n afwesigheid van 'n verband (hetsy reglynig of andersins) tussen die betrokke konstrunkte is nie.

7.2.3 Die betroubaarheid van die faktore wat menslikehulpbronbenutting beïnvloed

Nadat die faktorontleding die navorser in staat gestel het om 'n aantal faktore of dimensies van menslikehulpbronbenutting te identifiseer, moes elke faktor "gemeet" word deur 'n gemiddelde telling te bereken vir elke openbare biblioteek op die items van 'n bepaalde faktor. In die onderhawige studie is Cronbach Alpha-koëffisiënte (Lemke & Wiersma 1976:98-102) vir elke skaal/dimensie/faktor met behulp van die program PROC CORR van die statistiesesagtewaresistestem SAS (1990) bereken. Hierdie Cronbach Alpha-koëffisiënte gee die interne konsekwentheid van die skale en dien as onderste grenswaarde van die ware betroubaarheid van die skaal (faktor of dimensie).

7.2.4 Statistiese beduidendheidsspeil

Enige statistiese resultaat kan met 'n sekere waarskynlikheid aan toeval toegeskryf word. Dit is dus nodig dat die navorser bepaal wat die waarskynlikheid is dat bepaalde resultate per toeval kan voorkom. Die statistiese rekenaarprogramme bereken nie alleen toetsstatistiek soos F-waardes en korrelasies nie, maar bereken ook die presiese p-waardes van elke toetsstatistiek. Die sogenaamde **p-waarde**, verskaf die kumulatiewe waarskynlikheid van alle resultate wat of meer beduidend of net so beduidend as die verkreeë resultate is.

Die navorser moet egter vooraf op 'n sogenaamde beduidendheidsspeil, byvoorbeeld

0,05, besluit. Indien die p-waarde van 'n toetsstatistiek (bv. die p-waarde geassosieer met 'n bepaalde F-waarde) nou kleiner is as hierdie beduidendheidspeil, word die gevolgtrekking gemaak dat die statistiek beduidend is op die voorafgekoose beduidendheidspeil. Die nulhipotese word dan verwerp en die alternatiewe hipotese aanvaar.

Die keuse van die beduidendheidspeil en die grootte daarvan, is 'n redelik arbitrêre aangeleentheid. Die beduidendheidspeil word konvensioneel op 0,05 of 0,01 gestel. Mitchell en Jolley (1996:204) en Babbie (1998:426-428) wys daarop dat hierdie beduidendheidspeil so streng gestel word wanneer 'n tipe I fout (die waarskynlikheid dat die nulhipotese verkeerdlik verwerp sal word) as ernstig beskou word (soos dikwels die geval is in die mediese wetenskappe). In die geesteswetenskappe sal 'n tipe I fout selde as 'n ernstige probleem beskou word. Trouens, die navorser is net so bedag op die tipe II fout, dit wil sê die kans dat 'n beduidende resultaat misgekyk sal word.

Uit hierdie hoek gesien sou die navorser eerder 'n beduidendheidspeil van, 0,25 wou stel. Omdat 'n groot aantal statistiese toetse op dieselfde data uitgevoer word - soos ook die geval is in die onderhawige ondersoek se populasie, akkumuleer die kans dat 'n tipe I fout kan ontstaan (Babbie 1998:427). Die navorser moet dus die beduidendheidspeil strenger maak om te kompenseer vir hierdie verhoogde kans om 'n tipe I fout te maak. Een metode (die Bonferroni metode) is om die beduidendheidspeil vir die totale ondersoek, byvoorbeeld 0,30, te deel deur die aantal toetse wat uitgevoer gaan word. As die getal toetse byvoorbeeld 60 is, dan word die beduidendheidspeil vir enige van die individuele statistiese toetse $.30/60 = 0.005$ (Kerlinger, 1988). Hierdie bedui-

dendheidspeil is ongelukkig besonder konserwatief wanneer daar 'n groot aantal toetse ter sprake is. Die finale keuse bly in 'n mate 'n saak van oordeel. Na oorweging van die voorafgaande argumente, is besluit op 'n beduidendheidspeil van 0,05 vir enige bepaalde statistiese toets in hierdie studie.

7.3 AFDELING A VAN DIE VRAELYS: BIOGRAFIESE INLIGTING

Die ontleding van die biografiese inligting (in Afdeling A) ten opsigte van openbare biblioteke in Suid-Afrika, het die volgende opgelewer:

7.3.1 Naam van die openbare biblioteek (Vraag 1)

In vraag een is die respondent versoek om slegs die naam van die openbare biblioteek aan te dui. Aangesien die navorser sodanige inligting as vertroulik beskou word dit dus nie bekend gemaak nie, maar is wel op aanvraag beskikbaar.

7.3.2 Provinsie waar die biblioteek geleë is (Vraag 2)

In vraag 2 moes die respondente aandui in watter provinsie hul biblioteek geleë is. Hierdie inligting word in tabel 7.1 weergegee.

TABEL 7.1**PROVINSIE WAARIN DIE RESPONDENTE SE BIBLIOTEEK GELEË IS**

Provinsie	Frekwensie
Noordelike	6
Noordwes	13
Noord-Kaap	16
Wes-Kaap	32
Oos-Kaap	24
Vrystaat	40
KwaZulu-Natal	25
Gauteng	23
Mpumalanga	16
Totaal	195

Uit tabel 7.1 blyk dit dat die biblioteke uit alle gebiede (provinsies) in Suid-Afrika afkomstig is. Die ondersoekgroep kan dus as verteenwoordigend van die openbare biblioteeksektor beskou word.

7.3.3 Huidige posisie van respondente (Vraag 3)

Hierdie vraag het betrekking op die persoon wat die vraelys voltooi het. Aangesien daar in die dekbriëf gevra is dat slegs die hoof, of sy adjunk die vraelys moes voltooi, word die ingesamelde inligting in tabel 7.2 as sodanig aangedui.

TABEL 7.2**HUIDIGE POSISIE VAN RESPONDENT**

Rang	Frekwensie n=193*	Persentasie
Biblioteekhoof	168	87,1
Adjunkhoof	24	12,4
Totaal	192	99,5

*Die vraelys is deur 192 respondente wat hoofde of adjunkhoofde van openbare biblioteke is, voltooi en een verdere vraelys is deur 'n biblioteekassistent voltooi. 'n Verdere twee respondente het nie die vraag ingevul nie. Daar is 'n totaal van 195 vraelyste terugontvang.

In die lig daarvan dat 168 vraelyste (87,1%) deur biblioteekhoofde, en 24 vraelyste (12,4%) deur die adjunkhoofde voltooi is, kan aanvaar word dat waar 'n hoë persentasie (99,5%) vraelyste deur senior personeel voltooi is, die ingesamelde inligting grootliks betroubaar sal wees. Verder kan daar aanvaar word dat die respondente die navorsing belangrik genoeg geag het, deur self tyd aan die voltooiing daarvan te bestee.

7.3.4 Biblioteekverwante kwalifikasies van respondente (Vraag 4)

In vraag 4 het die respondente 'n verskeidenheid van biblioteekverwante kwalifikasies waaroor hulle beskik, aangedui. Die navorser het hierdie kwalifikasies ontleed en in vier groepe verdeel (kyk tabel 7.3).

TABEL 7.3

BIBLIOTEEKVERWANTE KWALIFIKASIES VAN RESPONDENTE

Kwalifikasies	Hoofde	Adjunkhoofde
1. Biblioteekverwante graad/diploma DBibl, MBibl, BBibl (Hons), BA (Bibl), BBibl(Ed), HDB, B Tech, Nasionale Dipl in Biblioteekkunde, Laer Dipl in Biblioteekkunde/Inligtingkunde	96 (49.74%)	8 (4.15%)
2. Ander na-matriekkwifikasies Enige ander graad/diploma/sertifikaatkwifikasie	33 (17.09%)	5 (2.59%)
3. Matriek	32 (16.58%)	7 (3.63%)
4. Laer as matriek (Standard 8-9)	7 (3.62%)	4 (2.07%)
Totaal	168* (87.03%)	24* (12.44%)

*Drie respondente het nie vraag 4 voltooi nie.

Die 96 biblioteekhoofde, wat die vraelys voltooi het, het aangedui dat hulle oor 'n biblioteekverwante graad of diploma beskik. Dit verteenwoordig 49,74 persent van die totale respondente. Agt van die adjunkhoofde het aangetoon dat hulle ook oor soortgelyke kwalifikasies beskik. Dit verteenwoordig 4,15 persent van die totale respondente. Daar is dus altesaam 104 respondente (openbare biblioteekhoofde en/of adjunkhoofde) wat oor 'n biblioteekverwante graad of diploma beskik (53.89%). Dus, wat die toepaslike opleiding van die bestuurskader van openbare biblioteke betref, kan gesê word dat dié groep as geheel redelik goed gekwalifiseer is om hulle taak te kan verrig. 'n Persoon sou egter teen die huidige onstuimige omgewing waarin openbare biblioteke moet funksioneer, 'n groter persentasie gekwalifiseerde persone in hierdie bestuursgroep wou sien. Die navorsing het verder aangetoon dat 32 (16,5%) van die

biblioteekhoofde en sewe adjunkhoofde (3,62%) slegs oor matriek beskik, terwyl sewe hoofde (3,62%) en vier adjunkhoofde (2,07%) nie oor matriek beskik nie. Die gebrek aan tersiêre opleiding by dié respondente (25,81%) word as 'n groot leemte beskou.

Dit is interessant om daarop te let dat die aanvanklike opleiding van bibliotekarisse deur die destydse professionele vereniging van bibliotekarisse, bekend as die Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging (gestig in 1930) behartig is. Hierdie opleiding het grootliks deur middel van afstandsonderrig en vakansieskole plaasgevind (Ivey 1989:284). Daar het egter 'n al groter behoefte aan formele opleiding in die biblioteekwese ontstaan, en tersiêre opleiding word sedert 1938 aan die Universiteit van Pretoria, en sedert 1939 by die Universiteit van Kaapstad aangebied. Hierna het ander universiteite gevolg, soos die Universiteit van Suid-Afrika in 1955, die Potchefstroomse Universiteit in 1956, die Universiteit van Stellenbosch en die Universiteit van die Witwatersrand in 1958, die Universiteit van die Oranje Vrystaat in 1963, die Rhodes Universiteit in 1968 en die Universiteit van Natal (Pietermaritzburg) in 1973 (Lessing 1983:70). Benewens hierdie instansies het ander universiteite en teknikons ook hierna gevolg. Wat die bogenoemde instansies betref, konsentreer die Universiteit van Stellenbosch tans grootliks op die opleiding van onderwyserbibliotekarisse teenoor die Randse Afrikaanse Universiteit wat sterk fokus op aspekte van inligtingtegnologie en -bestuur, met die Internet as onderrigmedium vir sekere spesialiseringstings. Die Universiteit van Suid-Afrika en Technikon Suider-Afrika bied weer opleiding deur middel van afstandsonderrig aan, wat 'n breë studentegemeenskap dien. Biblioteekverwante kwalifikasies word dus deur verskillende universiteite en teknikons in Suid-Afrika aangebied.

7.3.5 Ander kwalifikasies van respondente (Vraag 5)

In vraag 5 moes die respondente aangetoon het of hulle oor enige ander kwalifikasies beskik as dié wat reeds in vraag 4 aangedui is. Die respons op hierdie vraag word statisties uiteengesit in tabel 7.4. Op dié vraag het 33 biblioteekhoofde positief geantwoord, wat 17,03 persent van die totale respondente verteenwoordig. Vyf van die adjunkhoofde, het aangetoon dat hulle ook oor ander kwalifikasies beskik. Dit verteenwoordig 2,59 persent van die totale respondente. Een respondent (slegs 0,52%) was 'n biblioteekassistent wat oor 'n Nasionale Bemarkingsdiploma beskik het.

TABEL 7.4

ANDER NIE-BIBLIOTEEKVERWANTE KWALIFIKASIES VAN RESPONDENTE

Kwalifikasies	Hoofde	Adjunkhoofde	Biblioteekassistent
BA, BComm, BA (Honn Sielkunde), BEd, Pre-, Primêr- en Sekondêre Onderwysdiploma, Adult Basic Education (ABET) fasiliteerder, Diploma in Munisipale Administrasie, Diploma in rekenaarwetenskap	33 (17.03%)	5(2.59%)	
Nasionale Bemarkings diploma			1 (0.52%)
Totaal	33*	5*	1*

* Twee respondente het nie vraag vyf beantwoord nie.

Van die 39 respondente wat hierdie vraag beantwoord het, het 28 (73.68%) aangetoon dat hulle oor 'n onderwyskwalifikasie beskik. Hierdie tipe kwalifikasie komplementeer die kundigheid van openbare biblioteekwerknemers en rus hulle dus toe om die opvoedingsfunksie beter te ondersteun. Twee respondente beskik oor 'n kwalifikasie om volwassene leer (ABET) te fasiliteer, wat nuttig is vir die beplanning en aanbied van opleidingsprogramme vir volwassenes in die biblioteekomgewing.

7.3.6 Tydperk wat respondente hul huidige poste beklee (Vraag 6)

In vraag 6 moes die respondente aangedui het hoe lank hulle reeds hul huidige poste beklee. Dit is opmerklik dat slegs 32 van die respondente (16.67%) slegs een jaar in die pos is, gevolg deur 60 respondente (31.25%) wat tussen twee en vyf jaar in hulle posisies is, 45 (23.44%) beklee die pos vir ses tot 10 jaar en die res van die 57 respondente (28.64%) is 11 jaar en langer in hulle posisies (kyk tabel 7.5).

TABEL 7.5

AANTAL JARE IN HUIDIGE POS

Aantal jare diens	Hoofde/Adjunkhoofde
een jaar	32 (16.67%)
een tot vyf jaar	60 (31.25%)
ses tot tien jaar	45 (23.44%)
elf jaar en meer	57 (28.64%)
Totaal	192*(100.00%)

*Een respondent het die posisie van biblioteek-assistent beklee.

Meer as 'n derde van die respondente (92) het dus minder as vyf jaar ervaring in die bestuur van 'n openbare biblioteek. Gekoppel aan die persentasie respondente wat nie oor biblioteekverwante kwalifikasies beskik nie, dit wil sê 'n formele graad of diploma (kyk tabel 7.3) kan die huidige situasie van dienslewering in openbare biblioteke, in groot mate beïnvloed. Die belangrike rol wat opleiding, ontwikkeling en loopbaanbestuur speel, kan dus nie verontagsaam word nie.

7.3.7 Totale aantal werknemers in openbare biblioteke (Vraag 7)

Die totale aantal werknemers waaroor daar in die openbare biblioteke gerapporteer is (skoonmakers uitgesluit), word in tabel 7.6 per provinsie aangedui.

TABEL 7.6

WERKNEMERS IN OPENBARE BIBLIOTHEKE

Provinsie	A. Totale aantal biblioteke in SA *	B. Aantal biblioteke wat gereageer het	C. Aantal werknemers by biblioteke wat gereageer het
Noordelike	25	6	32
Noordwes	24	13	93
Noord-Kaap	71	16	55
Wes-Kaap	126	32	250
Oos-kaap	78	24	124
Vrystaat	103	40	101
KwaZulu-Natal	126	25	229
Gauteng	54	23	627
Mpumalanga	48	16	49
Totaal	655*	195	1560

* Hierdie getal openbare biblioteke het op die adreslys van die Staatsbiblioteek verskyn. Ten tye van die empiriese navorsing was dit al databasis met sodanige inligting wat amptelik beskikbaar was.

Uit tabel 7.6 is dit duidelik dat indien die getalle in kolom B ingedeel word in die getal wat in kolom C ingesluit is, 'n gemiddelde personeelbesetting van agt persone per openbare biblioteek verkry word. Hierdie getal persone kan dus 'n lewensvatbare diens aan die publiek lewer. Indien hierdie gemiddelde getal met die totale populasie van 655 vermenigvuldig word, kan daar beraam word dat ongeveer 5 240 persone in openbare biblioteke in Suid-Afrika werksaam is.

Die aantal persone by dié biblioteke waaroor gerapporteer is, is 'n totaal van 1 560. Hierdie syfer verteenwoordig ongeveer 30 persent van die totale personeel en kan dus as verteenwoordigend van die totale openbare biblioteekpersoneel beskou word.

7.3.8 Verdeling van werknemers se kwalifikasies (Vraag 8)

In vraag 8 is die kwalifikasies van die werknemers in die openbare biblioteke verlang. Die verskillende soorte kwalifikasies van die werknemers is weer eens volgens die kwalifikasiekategorieë wat in tabel 7.3 gebruik is, aangewend om hierdie werknemers se kwalifikasies te kategoriseer. Die verdeling van die data volgens provinsies word in tabel 7.7 aangedui.

TABEL 7.7

VERDELING VAN DIE WERKNEMERS SE KWALIFIKASIES

VOLGENS PROVINSIES

Provinsie	Biblioteekverwante graad/diploma	Ander na-matriek- kwalifikasie	Matriek	Laer as matriek	Totaal
Noordelike	11	14	6	1	32
Noordwes	35	12	37	9	93
Noord-Kaap	15	11	26	3	55
Wes-Kaap	94	53	77	26	250
Oos-Kaap	27	20	67	10	124
Vrystaat	19	18	55	9	101
KwaZulu-Natal	71	22	84	52	229
Gauteng	249	91	216	71	627
Mpumalanga	14	5	24	6	49
Totaal	535(34,29%)	246(15,77%)	592 (37.95%)	187 (11.99%)	1560

Uit tabel 7.7 is dit duidelik dat uit 'n totaal van 1 560 openbare biblioteekwerknemers, 535 werknemers (34,29%) oor 'n biblioteekverwante graad of diploma beskik, en 246 werknemers (15,77%) oor 'n ander na-matriekkwalifikasie.

Uit die totale aantal werknemers beskik 781 persone, dit is 50,06 persent oor 'n tersiêre kwalifikasie. Hierdie kwalifikasies rus die werknemers toe om die openbare biblioteek te bestuur, die biblioteekrekords en inligting te herwin en te ontsluit, en dienste te lewer.

Die navorsing het verder getoon dat 592 openbare biblioteekwerknemers (37,95%), slegs oor 'n matriekkwifikasie beskik, wat uiteraard groot uitdagings aan indiensopleiding en verdere studies stel. Die bestuur van openbare biblioteke moet dus poog om hierdie persone te ondersteun om hulle kwalifikasies te verbeter, veral in die lig van die groter benutting van inligtingtegnologie. Dieselfde geld vir die 187 werknemers (11,99%) wat nie oor 'n matriekkwifikasie beskik nie.

7.3.9 Openbare biblioteke wat gerekenariseerd is (Vraag 9)

In vraag 9 is van respondente verwag om aan te dui of hulle openbare biblioteke gerekenariseerd is, of nie. **Gerekenariseerd** beteken dat die verskillende prosesse en funksies in die openbare biblioteek rekenaarmatig plaasvind. Sommige openbare biblioteke is ook deur middel van gerekenariseerde netwerke, naamlik die PALS-stelsel met mekaar gekoppel. Hierbenewens het van die openbare biblioteke ook verder toegang tot SABINET-Online, wat 'n gerekenariseerde bibliografiese en inligtingnetwerk in Suid-Afrika is. Gerekenariseerde stelsels stel openbare biblioteke in staat om 'n effektiewe diens te lewer, veral as in ag geneem word dat alle uitleenrekords onmiddellik beskikbaar is. By baie openbare biblioteke het gebruikers ook die geleentheid om self die gerekenariseerde katalogus of ensiklopedieë wat op CD ROM skywe is, te raadpleeg.

TABEL 7.8**PERSENTASIE OPENBARE BIBLIOTEKE WAT GEREKENARISEERD IS**

Provinsie	Gerekenariseerd (n=192)
	frekwensie
Noordelike	0
Noordwes	3
Noord-Kaap	4
Wes-Kaap	9
Oos-Kaap	5
Vrystaat	3
KwaZulu-Natal	13
Gauteng	13
Mpumalanga	1
Totaal	51

Drie respondente het nie vraag nege beantwoord nie (n=192)

Uit tabel 7.8 blyk dit dat slegs 51 van die 195 biblioteke wat aan die ondersoek deelgeneem het, gerekenariseerd is. In die Noordelike Provinsie is geen biblioteek gerekenariseerd nie. Gauteng en KwaZulu-Natal toon die grootste persentasie biblioteke wat gerekenariseerd is (13 elk). Die stand van rekenarisering hou waarskynlik verband met die fondse wat jaarliks vir die onderskeie provinsies se biblioteekdienste bewillig word, asook die gebruiksfrekwensie by die biblioteke.

7.3.10 Openbare biblioteke wat by Provinsiale Biblioteekdienste geaffilieerd is

(Vraag 10)

In vraag 10 moes respondente aandui of die openbare biblioteek by die Provinsiale Biblioteekdiens geaffilieerd is. In hoofstuk 2, afdeling 2.6.1, is openbare biblioteke wat

by **Provinsiale Biblioteekdienste geaffilieerd** is, bespreek - dit is 'n netwerk waardeur openbare biblioteke op die platteland en op groter dorpe in streke gekombineer is, elk met sy eie streekkantoor. Verskillende dienste word aan openbare biblioteke via die streekkantore gelewer. Openbare biblioteke wat gerekenariseer is, se samewerking met die Provinsiale Biblioteekdienste hou meer voordele in, as dié wat nog nie oor gerekenariseerde geriewe beskik nie. Die voordele lê veral daarin dat die prosessering van biblioteekrekords en die herwinning en ontsluiting van inligting eenvormig kan plaasvind, en dit tydbesparend is sodat daar meer intensief op gebruikersopleiding en dienslewering aan gebruikers gefokus kan word.

TABEL 7.9
AANTAL OPENBARE BIBLIOTEKE WAT BY
PROVINSIALE BIBLIOTEEKDIENSTE GEAFFILIEERD IS

Provinsie	Frekwensie n=193
Noordelike	6
Noordwes	13
Noord-Kaap	15
Wes-Kaap	31
Oos-Kaap	21
Vrystaat	40
KwaZulu-Natal	21
Gauteng	19
Mpumalanga	16
Totaal	182

As die gegewens in tabel 7.9 en tabel 7.1 vergelyk word is dit duidelik dat al die openbare biblioteke in die Noordelike Provinsie, Noordwes, Vrystaat en Mpumalanga by hul onderskeie Provinsiale Biblioteekdienste geaffilieerd is (kyk afdeling 2.6.1).

7.3.11 Status van openbare biblioteke (Vraag 11)

Respondente is in vraag 11 gevra om die **status** van die biblioteek aan te dui, naamlik of dit 'n hoofbiblioteek, takbiblioteek of 'n depot is. 'n **Hoofbiblioteek** is in groter stedelike gebiede in die sentrale stads- of dorpsgebied geleë, en die **Takbiblioteek** is in voorstedelike gebiede geleë. Die takbiblioteek is ondergeskik aan die hoofbiblioteek, en die hoofbiblioteek voorsien die takbiblioteek van personeel en voorraad. **Depots** van openbare biblioteke is 'n beperkte versameling boeke wat onder andere in hospitale, ouetehuse en weermagbasisse geplaas word vir die gebruik deur dié persone wat normaalweg nie hoof- of takbiblioteke kan besoek nie. Die voorraad in die depots word deur die hoofbiblioteke voorsien en gereeld omgeruil. Die bevindinge word in tabel 7.10 aangedui. (Daar was bykans geen depots nie sodat dié kategorie weggelaat word.)

Uit tabel 7.10 blyk dit dat die openbare biblioteke wat aan die ondersoek deelgeneem het, meestal die status van 'n hoofbiblioteek gehad het.

TABEL 7.10

VERDELING VAN STATUS VAN BIBLIOTEKE IN VERSKILLENDEN PROVINSIEN

Provinsie	Hoofbiblioteek	Takbiblioteek
	frekwensie	frekwensie
Noordelike	4	2
Noordwes	10	3
Noord-Kaap	9	7
Wes-Kaap	27	5
Oos-Kaap	14	7
Vrystaat	24	13
KwaZulu-Natal	15	9
Gauteng	17	6
Mpumalanga	14	2
Totaal	134	54

7.3.12 Totale begroting vir openbare biblioteke vir 1997/1998 (Vraag 12)

Respondente is in vraag 12 gevra om die totale begroting van die biblioteek vir die 1997/1998 finansiële jaar aan te dui. Die gemiddelde begrotings vir die onderskeie provinsies word in tabel 7.11 aangedui.

TABEL 7.11

GEMIDDELDE BEGROTINGS VIR ONDERSKEIE PROVINSIES

Provinsies	Getal biblioteke	Gemiddelde begroting per biblioteek (R)*
Noordelike	6	630 276
Noordwes	13	665 900
Noord-Kaap	16	423 319
Wes-Kaap	32	768 178
Oos-Kaap	24	715 501
Vrystaat	40	369 698
KwaZulu-Natal	25	753 535
Gauteng	23	1 792 674
Mpumalanga	16	419 149
Groepgemiddelde	195	765 034

* Die bedrae deur die onderskeie biblioteke aangedui is verdeel deur die aantal biblioteke in die betrokke provinsie wat aan die ondersoek deelgeneem het.

Uit tabel 7.11 is dit duidelik dat biblioteke in streke soos die Vrystaat, Mpumalanga en die Noord-Kaap 'n aansienlik kleiner bedrag ontvang as byvoorbeeld biblioteke in Gauteng. Dit is egter ook so dat Gauteng 'n baie groter populasie het as die Noord-Kaap wat relatief min inwoners het maar 'n wyd uitgestrekte gebied dek (SA 97-98 ... 1998:52). Daar is baie faktore wat 'n rol speel by die opstel van 'n provinsiale begroting, soos die gemiddelde belastingbydrae per persoon in elke provinsie, en die toegewysde deel wat elke provinsie van die sentrale regering ontvang. Die provinsie self verkry 'n inkomste uit byvoorbeeld lisensies en heffings van die handel en nywerheid.

Dit is egter belangrik om daarop te let dat die begrotings wat die geaffilieerde openbare biblioteke van die Provinsiale Biblioteekdienste ontvang, oor die afgelope vier jaar afgeneem het. Hierdie toedrag van sake kan daaraan gekoppel word dat daar na 1994 'n herverdeling van die beskikbare fondse moes plaasvind. So byvoorbeeld, moes fondse binne die provinsies aan dienste soos gesondheid en onderwys bewillig word om die ongelykheid wat ook hier bestaan het, uit te wis. Onder hierdie moeilike omstandighede moes Provinsiale Biblioteekdienste soos onder andere Mpumalanga, Oos-Kaap en Noordwes, vanweë die daarstel van nuwe provinsiale grense 'n totaal nuwe infrastruktuur vir alle dienste skep. Afgesien van hierdie groot kapitale uitgawes, is daar ook 'n groot aantal nuwe openbare biblioteke opgerig. Dit is ook so dat baie meer personeel in provinsiale dienste aangestel is met gevolglike uitgawes aan salarisse, wat dan fondse beperk vir die aankoop van rekords in die openbare biblioteke.

Hoewel hierdie finansiële ondersteuning van provinsiale regeringskant ingeperk is, het die openbare biblioteekbestuur egter nog steeds die geleentheid om by hul eie munisipaliteit of stadsraad tydens die jaarlikse opstel van begrotings vir fondse te beding.

Die feit dat Provinsiale Biblioteekdienste minder fondse beskikbaar het vir openbare biblioteke, stel bestuur van geaffilieerde openbare biblioteke voor die uitdaging om by groot ondernemings vir fondse te beding. Openbare biblioteke kan verder ook hulself op die Internet bemark en aktief by gemeenskapsprojekte betrokke raak, wat hulle finansiële posisie grootliks kan verbeter.

7.3.13 Persentasie van begroting wat vir personeelverwante uitgawes bewillig word (Vraag 13)

In vraag 13 moes die respondente aantoon watter persentasie van hul totale begroting vir 1997/1998 aan personeelverwante uitgawes toegewys was. Hierdie persentasie word in tabel 7.12 per provinsie aangedui.

TABEL 7.12

**PERSENTASIE VAN BEGROTING TOEGEWYS AAN PERSONEELUITGAWES
PER PROVINSIE**

Provinsie	Persentasie van begroting toegewys vir personeeluitgawes (%) *
Noordelike	35.80
Noordwes	45.90
Noord-Kaap	62.81
Wes-Kaap	57.70
Oos-Kaap	64.90
Vrystaat	58.09
KwaZulu-Natal	64.62
Gauteng	57.11
Mpumalanga	52.33
Groepgemiddelde	57.38

*Personeelverwante uitgawes sluit in die totale vergoedingspakket, plus oortydbetalings wat aan werknemers uitbetaal word.

Uit tabel 7.12 is dit duidelik dat die gemiddelde persentasie bestee aan personeel-
verwante uitgawes deur die biblioteke betrokke by hierdie ondersoek nagenoeg 57.38
persent beloop. Daar is ook nie 'n noemenswaardige variasie tussen die verskillende
provinsies nie. In die lig van hierdie hoë persentasietoekenning is dit dus uiters
belangrik dat die menslike hulpbron, wat 'n besondere duur bate is, so goed moontlik
benut en bestuur moet word tot voordeel van alle belangegroepe.

Voorgenoemde plaas dus 'n groot verantwoordelikheid op alle hoofde en adjunkhoofde
in die openbare biblioteek.

7.3.14 Samestelling van die biblioteekgebruikers in die onderskeie provinsies (Vraag 14)

Vraag 14 in die vraelys het gepoog om 'n profiel van die gebruikers van die openbare
biblioteke in die verskillende provinsies te verkry. Tabel 7.13 bevat hierdie inligting.

As daar na die groepgemiddeld in tabel 7.13 gekyk word, blyk dit dat die gebruikers
hoofsaaklik uit volwassenes en bejaardes bestaan (45.16%), gevolg deur pre- en
primêreskoolleerders (36.02%) en daarna sekondêreskoolleerders, jong volwassenes
en tersiêre studente (18.84%). Dit is verblydend om op te merk dat die openbare
biblioteek in groot mate (54,86%) deur die jonger gemeenskap in Suid-Afrika gebruik
word. Op skoolvlak is daar tans 8 144 106 leerders aan primêre skole en 4 123 889
leerders aan sekondêre skole verbonde (Lewis & Bot 1998:6), terwyl daar volgens SA

1997-98 ... (1998:101) ongeveer 350 000 studente by die 21 Suid-Afrikaanse universiteite en 'n verdere 150 000 by teknikons geregistreer is. Die rol wat openbare biblioteke dus in die Suid-Afrikaanse gemeenskap speel is van kardinale belang.

TABEL 7.13

**GEBRUIKERSPROFIEL VAN OPENBARE BIBLIOTEKE IN DIE VERSKILLENDEN
PROVINSIES**

Provinsie	Pre- en primêre- skoolleerders %	Sekondêreskoolleerders, jong volwassenes en tersiêre studente %	Volwassenes en bejaardes %
Noordelike	41.16*	2.50	36.50
Noordwes	32.16	14.16	53.66
Noord-Kaap	37.06	17.00	45.93
Wes-Kaap	31.13	14.76	54.26
Oos-Kaap	45.70	16.70	37.60
Vrystaat	39.82	25.23	34.94
KwaZulu-Natal	32.66	16.75	50.62
Gauteng	35.36	21.72	42.86
Mpumalanga	29.33	16.53	54.13
Groep gemiddelde	36.02	18.84	45.16

*Hierdie getalle is deur die onderskeie provinsies as 'n persentasie uitgedruk.

7.3.15 Totale uitleenstatistiek vir 1997 tot 1998 (Vraag 15)

In vraag 15, in afdeling A, is respondente versoek om die uitleenstatistiek van hul onderskeie biblioteke weer te gee. Die statistiek is slegs benodig vir die periode Julie 1997 tot Junie 1998. Ongelukkig kon enkele biblioteke nie statistiek oor al die

kategorieë verskaf nie, aangesien hulle nie al die verskillende soorte rekords (inligting-bronne) in hul voorraad aanhou nie. Die gemiddeld van die verskillende kategorieë waarvolgens rekords uitgeneem word, word in tabel 7.14 volgens provinsies aangedui:

TABEL 7.14

UITLEENSTATISTIEK VIR DIE ONDERSKEIE PROVINSIES*

Provinsie	Uitleenstatistieke					
	Fiksie en inheemse tale	Nie-fiksie en studie- materiaal	Tyd- skrifte	Oudio-boeke, kassette, video's en kompakte skywe	Speel- goed	Totaal
Noordelike	49 476	20 406	362	4 417	0	74 663
Noordwes	126 407	25 829	1 266	1 757	228	155 489
Noord-Kaap	62 165	11 243	1 005	718	7	75 140
Wes-Kaap	159 235	46 326	4 417	5 783	400	216 164
Oos-Kaap	47 526	15 607	1 525	3 388	45	68 094
Vrystaat	31 081	6 818	750	261	0	38 911
KwaZulu-Natal	77 159	17 563	3 794	4 954	58	103 530
Gauteng	161 378	93 752	7 723	10 046	1 394	260 262
Mpumalanga	35 987	20 799	600	305	0	57 692
Groep Gemiddelde	84 689	29 280	2 697	3 578	260	119 633

*Hierdie getalle verteenwoordig openbare biblioteekrekords soos onder andere boeke, tydskrifte of video's.

Volgens tabel 7.14 is fiksie en inheemse tale die gewildste uitleenkategorieë. Die provinsies wat die hoogste uitleenstatistiek vir hierdie groepe toon is Noordwes, die Wes-Kaap en Gauteng. Tabel 7.14 dui ook aan dat nie-fiksie (vakliteratuur) en verskillende studiemateriaal wat deur tersiêre instellings aan studente voorgeskryf en aanbeveel word, die tweede meeste uitgeleen word. Hierdie syfer bevestig die verantwoordelikheid wat tans op die openbare biblioteke in Suid-Afrika rus om opleiding en

ontwikkeling aan die gemeenskap te ondersteun en te fasiliteer. Oudiovisuele rekords word ook aanvullend tot die geskrewe rekords gebruik. Die redelik hoë sirkulasiesyfer vir oudiovisuele rekords en kompakte skywe toon dat die gebruikers reeds gemaklik is met die gebruik van hierdie rekordsoorte.

7.4 AFDELING B VAN DIE VRAELYS: IDENTIFISERING VAN FAKTORE WAT MENSlikeHULPBRONBENUTTING IN OPENBARE BIBLIOTEKE BEÏNVLOED

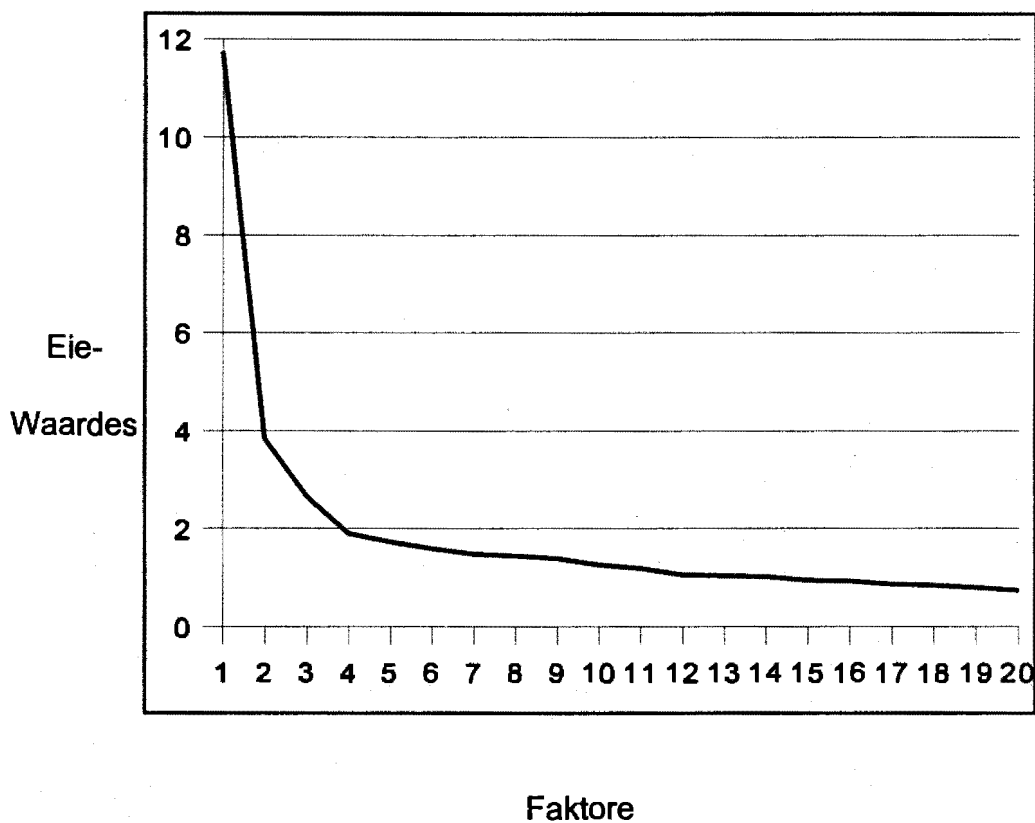
Afdeling B van die vraelys (Bylae B) bestaan uit 51 items wat geformuleer is om inligting in te samel oor dié dimensies van die faktore wat menslikehulpbronbenutting in die openbare biblioteek kan beïnvloed. Die rasionaal vir die formulering van hierdie items is reeds in hoofstuk 5, afdeling 5.2. en hoofstuk 6 afdeling 6.6.2, uitgelig. Die vrae is ontwikkel ooreenkomstig die omgewings waarbinne die menslike hulpbron in ondernemings funksioneer naamlik die taakinhoud-, die taakverband- en die eksterne omgewing, asook items ten opsigte van die menslikehulpbronbestuursfunksies soos vervat in die voorgestelde model (kyk figuur 5.3).

Ten einde die ingesamelde gegewens sinvol te vertolk, is dit noodsaaklik om 'n aantal statistiese verwerkings uit te voer. In hierdie studie is 'n hoofassefaktorontleding (Mitchell & Jolley 1996:77-87) op die korrelasies tussen hierdie items uitgevoer.

Faktoroplossings is vervolgens vir vier tot ses faktore verkry en die oplossings is aan die hand van die Promax-kriterium geroteer (getransformeer) ten einde interpreteer-

bareoplossings te bewerkstellig. Die oplossings is daarna bestudeer en beoordeel vir teoretiese sinvolheid. Aan die hand van die eiewaardes in figuur 7.1 hieronder, lyk dit asof die grafiek afplat rondom faktor 4.

FIGUUR 7.1

"SCREE PLOT" VAN EIEWAARDES

Daar is bevind dat die faktor 4 oplossing die meeste sin het, omdat dié faktore wat gereidelik geïdentifiseer kan word as faktore wat die benutting van menslike hulpbronne in openbare biblioteke kan beïnvloed, geïdentifiseer kan word. Die vierfaktorstruktuur word in tabel 7.15 weergegee en wel slegs die matriks wat die gestandaardiseerde regressie-koëffisiënte van elke item met elkeen van die faktore verskaf.

In die onderhawige studie word items saam in 'n bepaalde faktor gegroepeer indien:

- die item se lading bo 0.30 op 'n faktor is, tensy die item duidelik nie inpas by die res van die items van die faktor nie
- 'n item bo 0.30 by meer as een faktor laai, dan word die item by dié faktor waar dit volgens teoretiese oordeel die beste inpas, gegroepeer

TABEL 7.15

**PROMAX-GEROTEERDE OPLOSSING VIR VIER FAKTORE:
GESTANDAARDISEERDE REGRESSIE-KOËFFISIËNTE (n = 195)**

Item	Faktore				Kort beskrywing van item
	Faktor 1	faktor 2	faktor 3	faktor 4	
B17	67*	.	.	.	The personnel are user orientated
B49	65	.	.	.	Personnel have . . . commitment and ability
B36	64	.	.	.	The productivity of personnel is
B46	63	.	.	.	Absenteeism in the library is
B32	63	.	.	.	Attitude of personel to execution of tasks
B31	62	.	.	.	The provision of excellent service to
B16	55	.	30	.	The communication skills of person
B30	47	.	27	.	The culture in the library is
B50	47	.	.	.	The number of staff grievances hand
B41	37	.	.	.	The organisational climate in the library
B42	34	.	35	.	Personnel have marketing skill
B28	34	.	.	.	Inter-personal relationships of personnel
B35	30	.	.	.	The intellectual capital can be regarded

*Beladings is met 100 vermenigvuldig en desimale punte is weggelaat.

**Beladings kleiner as 25 is weggelaat om interpretasie te vergemaklik.

(Tabel vervolg)

Item	Faktore				Kort beskrywing van item
	Faktor 1	faktor 2	faktor 3	faktor 4	
B7	32	.	.	.	A professional library qualification
B25	**	85	.	.	The in-service training provided is
B8	.	82	.	.	The in-service training provided is
B37	.	78	.	.	The in-service training provided is
B14	.	61	.	.	The cost of in-service training is ..
B38	.	56	.	.	The skills acquired through training
B24	.	50	.	.	Performance appraisal is done
B12	.	43	31	.	Personnel have the opportunity to
B22	.	42	.	.	Job rotation to gain experience on
B23	.	38	.	.	Management and leadership training
B26	.	34	.	.	Opportunities for promotion are
B47	.	33	34	.	There are opportunities
B2	.	.	28	.	The library is geared to accom. change
B10	The selection of personnel is based
B3	.	.	67	.	The information technology available
B19	.	.	62	.	The computer system currently used
B5	.	.	61	.	The qualifications acquired by staff
B15	.	.	60	.	Personnel are equipped to control
B21	.	.	47	.	The library can deliver an acceptable
B29	.	.	45	.	Top management possesses ... managerial skill
B13	.	.	42	.	Personnel have knowledge of existing
B40	29	.	41	.	Personnel are .. equipped to manage information
B6	32	.	.	.	The library has experienced personnel
B27	28	.	41	.	Personnel have ... knowledge of existing info.
B20	32	.	37	.	The qualifications of staff are
B1	.	.	34	.	My physical work conditions are
B48	.	.	31	.	The average time taken to respond to clients ..
B44	.	.	40.	.	The daily task can be performed
B45	.	.	-39	.	Career prospects in a public library
B43	.	.	.	69	Career development of personnel is
B33	.	25	.	57	A career in public librarianship is regarded as
B34	36	.	.	45	The computer poses a threat
B39	.	.	-34	38	Research with a view to improve services
B11	.	.	.	37	Employees generally experience performance ..
B18	.	.	.	37	New policies introduced by the provincial
B9	.	.	.	36	Opportunities for research on library
B4	.	29	.	33	Competition by external information

Uit die faktorontledings soos geïllustreer in figuur 7.1 en tabel 7.15 word vier faktore geïdentifiseer wat die benutting van menslike hulpbronne in openbare biblioteke kan beïnvloed:

By al vier faktore geld die volgende:

Items wat 'n gemiddeld van kleiner as twee op die skaal toon is meer positief as dié items wat groter as twee op die skaal is. Laasgenoemde word dus as meer negatief beskou (kyk figure 7.2 tot 7.5).

7.4.1 Faktor 1: Algemene houding van die werknemer teenoor sy taak en biblioteekberoep

Uit tabel 7.15 blyk dit dat faktor 1 beskryf kan word as **die algemene houding van die werknemer teenoor sy taak en biblioteekberoep**. Hierdie faktor is kenmerkend van die eienskappe van die **taakverbandomgewing** waarbinne die werknemer sy taak verrig (kyk hoofstuk 5, afdeling 5.2.1.2). Die vrae in die vraelys, soos aangedui in figuur 7.2 het die faktor geïdentifiseer. In figuur 7.2 word die faktor ook grafies voorgestel.

FIGUUR 7.2

ITEMS IN VRAELYS MET HOË LADINGS OP FAKTOR 1:

ALGEMENE HOUDING VAN WERKNEMER TEENOR SY TAAK EN BIBLIOTEEKBEROEP

Vraag no	Kort beskrywing van item		Gemiddeld	Orde
B7	Professionele kwalifikasie is 'n voorvereiste		3.14	13
B42	Werknemers se bemarkingsvaardighede		2.20	12
B28	Interpersoonlike verhoudings		1.74	6
B41	Organisasieklimaat		1.98	10
B50	Aantal personeelgriewe		1.53	3
B30	Kultuur in die biblioteek		1.82	8
B16	Kommunikasievaardighede van personeel		1.94	9
B31	Uitnemende diens aan gebruikers		1.40	1
B46	Afwesigheid		1.45	2
B32	Werknemers se houding teenoor hul taak		1.57	4
B36	Produktiwiteit van personeel		2.06	11
B49	Personeel se verbintenis tot en vermoë om waarde toe te voeg		1.68	5
B17	Gebruikersgeoriënteerd		1.75	7
Gemiddeld van al die items in faktor 1		1 2 3 4	1.86	

Meer positiewe items van faktor 1

Uit figuur 7.2 het die volgende items meer positief na vore gekom:

- Uitnemende diens aan gebruikers (B31)
- Afwesigheid (B46)
- Aantal personeelgriewe (B50)
- Werknemers se houding teenoor hul taak (B32)
- Personeel verbind tot en vermoë om waarde toe te voeg (B49)
- Interpersoonlike verhoudings (B28)
- Organisasieklimaat (B41)
- Kultuur in die biblioteek (B30)
- Kommunikasievaardighede van personeel (B16)
- Gebruikersgeoriënteerd (B17)

Meer negatiewe items

Uit figuur 7.2 het die volgende items meer negatief na vore gekom:

- Produktiwiteit van werknemers (B36)
- Werknemers se bemarkingsvaardighede (B42)
- Professionele biblioteekkwalifikasie is 'n voorvereiste vir goeie diens (B7)

Gevolgtrekking

Soos vroeër in hoofstuk 5 aangedui, verwys die **taakverbandomgewing** na die algehele tevredenheid van die werknemer wat uit sy affiliasie met die onderneming spruit. Die werknemer ervaar tevredenheid binne die formele onderneming asook in sy verbintenis met verskeie groepe in die onderneming. Hierdie omgewing kon dus 'n groot invloed hê op hoe die werknemer funksioneer. Verskeie positiewe elemente van die werkomgewing het voorgekom waaronder die werknemer se houding teenoor sy taak, die lae afwesigheid en die min personeelgriewe wat bestaan. Daar kan dus gesê word dat die werknemer in die openbare biblioteek tevrede is met sy verbintenis met die openbare biblioteekomgewing. Een aspek wat egter hierdie situasie kan verander en as negatief na vore gekom het, is die werknemers se houding teenoor 'n professionele biblioteekkwalifikasie. Die bestuur sal 'n positiewe filosofie in dié verband moet openbaar en werknemers daarop wys dat kwalifikasies 'n belangrike komponent van hulle suksesvolle funksionering is. Dit is ook belangrik dat werknemers daaroor ingelig moet word dat dit nie net om 'n professionele kwalifikasie as sodanig gaan nie, maar dat opleiding daarop toegespits moet wees om werknemers beter toe te rus om hulle take uit te voer. Hierdie negatiewe houding teenoor professionele kwalifikasies kan moontlik toegeskryf word aan die groot groep personeellede wat nie in besit is van tersiêre kwalifikasies soos vroeër by afdelings 7.3.5 en 7.3.8 aangedui is. Dit is reeds opmerklik dat die produktiwiteit nie na wense is nie (item B36) en dat die gebrek aan professionele kwalifikasies hier 'n impak vind (gesien die positiewe klimaat) wat dienslewering aan die publiek nadelig kan beïnvloed.

7.4.2 Faktor 2: Opleiding en ontwikkeling van die menslike hulpbron in die openbare biblioteek

Die vrae in die vraelys wat saam gegroepeer is om **faktor 2** te vorm, word teoreties inhoudelik beskryf as **opleiding en ontwikkeling van die menslike hulpbron in die openbare biblioteek**. Hierdie faktor spruit voort uit die **taakinhoudomgewing** (kyk hoofstuk 5, afdeling 5.2.1.1) waarbinne die werknemer sy taak verrig. Die vrae in die vraelys, soos aangedui in figuur 7.3 het die faktor geïdentifiseer. Figuur 7.3 stel die faktor ook grafies voor.

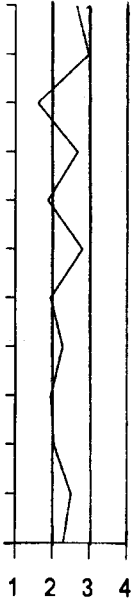
Meer positiewe items van faktor 2

Uit figuur 7.3 het die volgende items meer positief na vore gekom:

- Bestuurs- en leierskapopleiding (B23)
- Geleenthede om kundigheid en vaardighede te gebruik (B12)
- Vaardigheid verkry deur opleiding, is paslik (B38)
- Indiensopleiding is taakinhoudverwant (B37)

FIGUUR 7.3

**ITEMS IN VRAELYS MET HOË LADINGS OP FAKTOR 2:
OPLEIDING EN ONTWIKKELING VAN DIE MENSLIKE HULPBRON**

Vraag no	Kort beskrywing van item		Gemiddeld	Orde
B9	Navorsingsgeleenthede		2.64	8
B26	Bevorderingsgeleenthede		2.96	11
B23	Bestuurs- en leierskapopleiding		1.60	1
B22	Werkrotasie		2.67	9
B12	Geleenthede om kundigheid en vaardighede te gebruik		1.88	2
B24	Pretasiebeoordeling		2.81	10
B38	Vaardighede verkry deur opleiding is toepaslik		1.95	3
B14	Indiensopleidingkoste is geregverdig		2.28	6
B37	Indiensopleiding is taakinhoudverwant		1.96	4
B8	Indiensopleiding word voorsien		2.04	5
B25	Tydige indiensopleiding		2.51	7
	Gemiddeld van items in faktor 2		2.31	

Meer negatiewe items van faktor 2

Uit figuur 7.3 het die volgende items meer negatief na vore gekom:

- Indiensopleiding word voorsien (B8)
- Koste van indiensopleiding is geregverdig (B14)
- Tydige indiensopleiding (B25)
- Navorsingsgeleenthede (B9)
- Werkrotasie (B22)
- Prestasiebeoordeling (B24)
- Bevorderingsgeleenthede (B26)

Gevolgtrekking

Soos vroeër in hoofstuk 5 aangedui is, verwys die taakinhoudomgewing na die intrapersoonlike interne werkstevredenheid van 'n werknemer, met ander woorde die interne werksmotivering wat 'n individu ervaar wanneer hy sy daaglikse funksies verrig. Dit is dus 'n belangrike omgewing wat benutting grootliks kan beïnvloed. Ongelukkig het wat hierdie faktor betref meer negatiewe as positiewe elemente na vore gekom.

Positiewe aspekte is die indiensopleiding wat werknemers ontvang om hulle taak beter te kan verrig. Onder die negatiewe items in faktor 2 het dit egter na vore gekom dat dié opleiding nie deurlopend geskied nie. Dit wil dus voorkom of 'n behoorlike opleidingsprogram, gekoppel aan die strategiese doelwitte van die biblioteek ontbreek. (Vergelyk hier die tekort aan bemarkingsvaardighede by faktor 1.) Die opleiding wat egter wel ontvang word, word as toepaslik beskou.

Daar is ook bevind dat 'n positiewe bestuurstyl aanwesig is, aangesien werknemers die geleentheid gegun word om hulle kundigheid en vaardighede te benut. Wat dit die koste verbonde aan die opleiding van werknemers betref, word daar gemeen dat dit nie op 'n koste-effektiewe wyse geskied nie. Daar kan moontlik afgelei word dat óf die personeel vir te lank aan hul werkplek onttrek word, óf daar word van te duur buite persone se dienste gebruik gemaak, wat 'n negatiewe persepsie by werknemers skep.

'n Ander negatiewe element wat na vore gekom het, is die werkrotasie van personeel.

Daar word gevoel dat hierdie werkstegniek waardeur meer ondervinding opgedoen kan word, nie gereeld toegepas word nie, wat weer kan lei tot frustrasie en gevolglik laer produktiwiteit by werknemers wat reeds aangedui is by faktor 1.

'n Verdere negatiewe element is dat prestasiebeoordeling nie so gereeld plaasvind nie wat natuurlik die algehele prestasie van die werknemer kan beïnvloed. Werknemers wil weet hoe hulle presteer en wil ook dienooreenkomstig beloon word. Hierdie aangeleentheid blyk 'n groot leemte te wees.

Ofskoon werknemers deur bestuur toegelaat word om hul kundigheid en vaardigheid te benut, word hulle nie toegelaat om navorsingsprojekte aan te pak ten opsigte van die verbetering van prosedures binne die biblioteek nie. Hierdie is 'n kortsigtige benadering van bestuur aangesien 'n suksesvolle onderneming in die meeste gevalle hulle werknemers bemagtig om met voorstelle te kom en kreatief op te tree. Ter opsomming kan gesê word dat hierdie omgewing van die werknemer nie na wense bestuur word nie.

7.4.3 Faktor 3: Inligtingtegnologie

Uit tabel 7.15 word die volgende items wat faktor 3 beskryf saamgevat as **inligtingtegnologie**. Hierdie faktor is kenmerkend van die **eksterne omgewing** waarbinne die werknemer sy taak verrig (kyk hoofstuk 5 afdeling 5.2.1.3). Die vrae in die vraelys, soos aangedui in figuur 7.4 het die faktor geïdentifiseer. Figuur 7.4 stel ook die faktor grafies voor.

FIGUUR 7.4

ITEMS IN DIE VRAELYS MET HOË LADING OP FAKTOR 3: INLIGTINGTEGNOLOGIE

Vraag no	Kort beskrywing van item		Gemiddeld	Orde
B40	Personeel is toegerus om inligting te bestuur		1.96	4
B34	Rekenaar is 'n bedreiging		1.95	3
B44	Daaglikse take uitgevoer met meer inligtingtegnologie		3.49	13
B1	Fisiese werkomstandighede		1.85	2
B20	Kwalifikasies van personeel		2.18	7
B27	Personeel se kennis van naslaanbronne		1.74	1
B6	Biblioteke het kundige personeel		2.14	6
B13	Personeel se kundigheid oor inligtingdienste		2.23	8
B21	Bevredigende diens is moontlik met geallokeerde begroting		2.61	10
B15	Personeel is toegerus om inligtingtegnologie te beheer		2.56	9
B5	Kwalifikasies verwerf deur personeel, toepaslik vir take		2.01	5
B19	Rekenaarstelsel tans in gebruik		2.73	12
B3	Beskikbaarheid van inligtingtegnologie		2.61	11
	Gemiddeld van items in faktor 3	1 2 3 4	2.30	

Meer positiewe items van faktor 3

Uit figuur 7.4 het die volgende items meer positief na vore gekom:

- Personeel se kennis van naslaanbronne (B27)
- Fisiese werksomstandighede (B1)
- Rekenaar is 'n bedreiging (B34)
- Personeel is toegerus om inligting te bestuur (B40)

Werknemers is positief ten opsigte van hul fisiese werkplek en beskou nie gerekenariseerde dienslewering as 'n bedreiging nie. Werknemers beskik oor genoegsame kennis om naslaanbronne te gebruik en is toegerus om inligting te bestuur.

Meer negatiewe items van faktor 3

Uit figuur 7.4 het die volgende items egter meer negatief na vore gekom:

- Kwalifikasies verwerf deur personeel is toepaslik om taak te verrig (B5)
- Biblioteek het kundige personeel (B6)
- Kwalifikasies van personeel (B20)
- Personeel se kundigheid oor inligtingdienste (B13)
- Personeel is toegerus om inligtingtegnologie te beheer (B15)
- Bevredigende diens is moontlik met die geallokeerde begroting (B21)

- Besikbaarheid van inligtingtegnologie (B3)
- Rekenaarstelsels in gebruik (B19)
- Daaglikse take kan beter uitgevoer word met meer inligtingtegnologie (B44)

Gevoltrekking

Soos reeds in hoofstuk 5 afdeling 5.2.3 aangedui is, kan veranderinge in die eksterne omgewing ook die benutting van die werknemer beïnvloed. Die faktor wat hier geïdentifiseer is, is dié van inligtingtegnologie. Die biblioteekberoep word wêreldwyd ingrypend verander deur onder andere webgebaseerde openbare toegangskatalogusse (OPAC/ WEBPAC), die Internet, Internetsoektuie, fasiliteite vir aktualiteitsdienste vir die Internet, multimedia ensiklopedieë en 'n toenemende belangstelling by die eindgebruiker om self sy inligting te soek. In hierdie faktor het daar ook weer meer negatiewe items na vore gekom as positiewe elemente, wat die onmiddellike aandag van biblioteekbestuur verg.

Die volgende items wat dienslewering negatief kan beïnvloed is:

- onvoldoende inligtingtegnologie
- 'n tekort aan fondse om die bestaande toerusting te vervang
- inligtingtegnologie wat glad nie beskikbaar is nie (moontlik om finansiële redes)
- die gebrek aan kundigheid by personeel om in beheer van die tegnologie te bly
- ondervinding van personeel nie voldoende nie
- leemtes in die kwalifikasies van personeel (wat moontlik dui op leemtes in die leerplanne van opleidingsinstansies)
- personeel is gebrekkig opgelei om bestaande toerusting te gebruik (daar is reeds vermeld dat opleiding nie op 'n gekoördineerde wyse plaasvind nie)

Ten opsigte van positiewe items in die faktor blyk dit dat die meerderheid werknemers tevrede is met hulle werksomgewing en dat die werknemers oor voldoende kennis beskik om die publiek met die naslaanbronne te help. Dit is verder verblydend dat werknemers nie bang is om die inligtingtegnologie te gebruik nie en dat hulle dit as 'n uitdaging sien.

7.4.4 Faktor 4: Loopbaanbestuur

Uit tabel 7.15 word die items wat faktor 4 beskryf, saamgevat as **loopbaanbestuur**.

Hierdie items het 'n nou verband met die taakverbandomgewing wat reeds vroeër ter sprake was. In figuur 7.5 word die faktor grafies voorgestel.

Die profiel van hierdie faktor dui slegs een positiewe item aan, naamlik:

- 'n Loopbaan in openbare biblioteekwese (B33)

Meer negatiewe items:

Uit figuur 7.5 het die volgende items meer negatief na vore gekom:

- Loopbaanontwikkeling van personeel (B43)
- Loopbaanvooruitsigte in 'n openbare biblioteek (B45)
- Personeel se siening oor prestasiemeting (B11)
- Navorsing vir diensverbetering word deur personeel uitgevoer (B39)

FIGUUR 7.5

ITEMS IN DIE VRAELYS MET HOË LADING OP FAKTOR 4: LOOPBAANBESTUUR

Vraag no	Kort beskrywing van item		Gemiddeld	Orde
B11	Personeel se siening oor prestasie-meting		2.35*	4
B39	Navorsing vir diensverbetering deur personeel uitgevoer		2.35*	5
B33	Loopbaan in openbare biblioteekwese		1.80	1
B43	Loopbaanontwikkeling van personeel		2.02	2
B45	Loopbaanvooruitsigte in 'n openbare biblioteek		2.06	3
	Gemiddeld van items in faktor 4		2.12	

*B11 en B39 het dieselfde gemiddeld behaal

Gevolgtrekking

Daar het in hierdie faktor weer eens meer negatiewe as positiewe items voorgekom. Die ondernemingsbeleid en die bestuur van die onderskeie menslikehulpbronbestuursaktiwiteite speel 'n belangrike rol, veral by die bevrediging van die behoeftes van werknemers. 'n Voorbeeld hiervan sou wees indien werknemers die beleid van die onderneming ten opsigte van prestasiebeoordeling as onregverdig en dubbelsinnig ervaar kan dit aanleiding gee tot ongelukkige werknemers wat 'n direkte invloed op die onderneming se produktiwiteit kan hê.

In die onderhawige studie het dit duidelik na vore gekom dat die loopbaanontwikkelingsproses van die personeel nie as baie belangrik deur bestuur en werknemers beskou word nie, en dat daar gevolglik ook swak loopbaanvooruitsigte vir die personeel is. Hierbenewens het die werknemers ook die proses van prestasiebeoordeling as baie negatief ervaar, wat pogings om dienslewering te verbeter negatief beïnvloed.

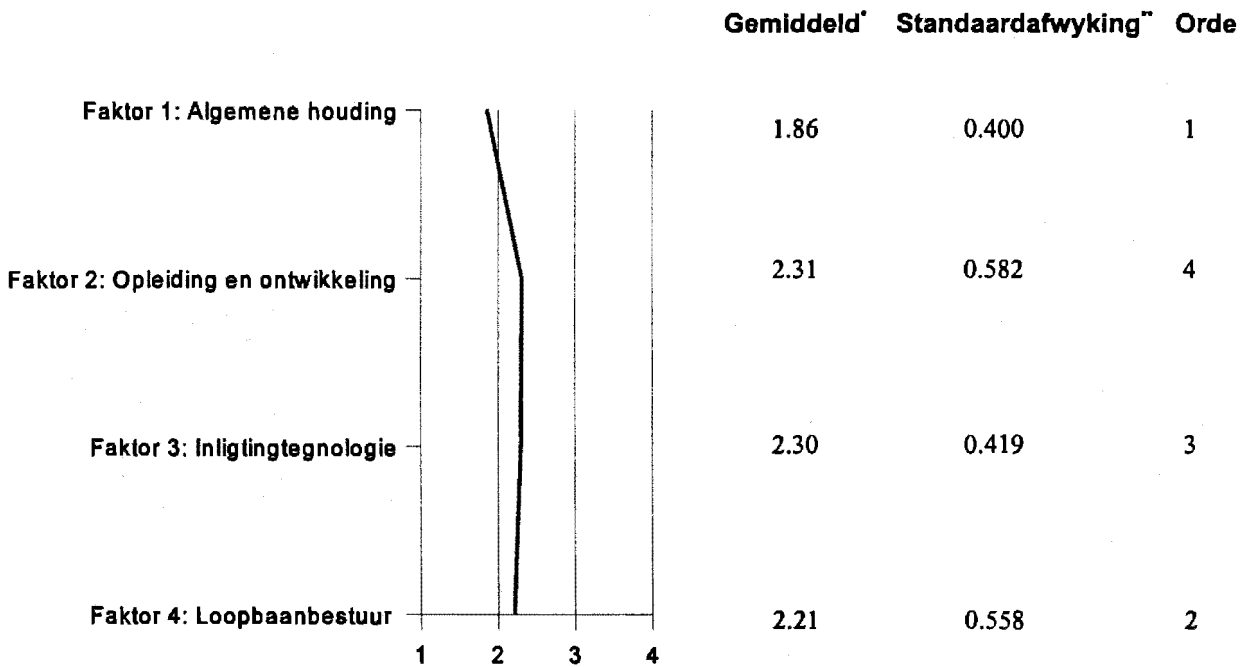
Die werknemers ervaar dus nie die algemene bestuursfilosofie as gunstig nie. Ofskoon daar 'n persepsie bestaan dat 'n loopbaan in die openbare biblioteekwese uitdagend van aard kan wees, is daar egter heelwat negatiewe aspekte wat hierdie droom aan skerwe kan laat lê.

7.4.5 Orde van belangrikheid van die vier faktore

Uit die faktorontledings het die volgende orde van belangrikheid volgens die gemiddeldes van die faktore na vore gekom en word in figuur 7.6 aangedui. Die standaardafwyking van die onderskeie faktore word ook in figuur 7.6 aangetoon.

FIGUUR 7.6

ORDE VAN BELANGRIKHEID VAN FAKTORE WAT MENSLIKEHULPBRONBENUTTING IN OPENBARE BIBLIOTEKE BEÏNVLOED



* 'n Gemiddeld is die som van die individuele tellings gedeel deur die getal tellings of persone.

** Die standaardafwyking is 'n maatstaf van verspreidingswydte en is die positiewe vierkantswortel van die variansie, wat weer 'n maatstaf is van die verskil binne 'n enkele groep metings of tellings (Mitchell & Jolley 1996:186-187).

In afdelings 7.4.1 tot 7.4.4 is die vier belangrikste faktore wat menslikehulpbronbenutting in openbare biblioteke kan beïnvloed, geïdentifiseer. Hierdie vier faktore spruit almal voort uit die omgewings waarbinne werknemers hulleself in die werkplek bevind. Soos verduidelik in afdeling 6.6.3 (Keuse van 'n skaal) is die faktore so geskaal dat die tellings kan voorkom vanaf 'n kleinste moontlike telling van 1 (die positiewe pool van die faktor) tot 'n maksimum moontlike telling van 4 (die negatiewe pool van die faktor). Aangesien die middelpunt van die 4-punt skaal 2 is, dui die gemiddeldes in figuur 7.6 oorwegend op negatiewe sentimente op dié faktore wat die benutting van menslike hulpbronne in openbare biblioteke beïnvloed. Slegs faktor 1 het 'n positiewe lading gehad.

Volledigheidshalwe is die verskillende provinsies ook met behulp van 'n eenrigting-variëansie-ontleding met die vier faktore vergelyk maar geen beduidende F-resultate kon gevind word nie. Kyk Bylae C vir 'n afskrif van die rekenaardrukstuk.

7.4.6 Die betroubaarheid van die faktorskale van die vraelys

Betroubaarheid is die akkuraatheid en konsekwentheid waarmee 'n meetinstrument meet. Volgens Mitchell en Jolley (1996:78-79) word die volgende soorte betroubaarheid onderskei, naamlik: toets-hertoets met of sonder tydsverloop, halveerbetroubaarheid en interne konsekwentheid.

Vir die doel van hierdie studie is die halveerbetroubaarheidsmetode (Cronbach Alpha-

koëffisiënte) gekies om die betroubaarheid van die faktorskale van die vraelys te bepaal, omdat volgens Mitchell en Jolley (1996:77-82), die betroubaarheid van die vraelys bepaal kan word sonder om die vraelys twee maal te implementeer (toets-hertoets). Die Cronbach Alpha-koëffisiënte is vir die items van elke faktor bereken en word in tabel 7.16 hieronder weergegee.

TABEL 7.16

CRONBACH ALPHA-KOËFFISIËNTE

Beskrywing van faktore	Items van faktore	Cronbach Alpha
Faktor 1 : Algemene houding van werknemers ...	B17, 49, 36, 32, 46, 31,16, 30 50, 41, 28, 42, 7	0.86
Faktor 2: Opleiding en ontwikkeling	B25, 8, 37, 14, 38, 24, 12, 22, 23, 26, 9	0.85
Faktor 3: Inligtingtegnologie	B3, 19, 5, 15, 21, 13, 6, 27, 20, 1, 44, 34, 40	0.84
Faktor 4: Loopbaanbestuur	B45, 43, 33, 39, 11	0.63

Soos uit tabel 7.16 blyk is die Cronbach Alpha-koëffisiënte hoog en vanweë die feit dat alle koëffisiënte op dieselfde data gebaseer is as dié vir die faktorontleding, is die betroubaarheidskoëffisiënte hoog genoeg om die vraelys betroubaar te ag.

Volgens Mitchell en Jolley (1996:88-91) en Huysamen (1983:35), kan drie soorte geldigheid onderskei word:

- Kriteriumverwante geldigheid wat beskou kan word as die mate waarin tellings op toetsing daarin slaag om tellings op 'n kriterium te voorspel.
- Konstruktgeldigheid is die mate waarin die toets die teoretiese konstruk meet wat dit veronderstel is om te toets (kyk afdeling 7.2.1).
- Inhoudsgeldigheid is die mate waarin die inhoud meet wat dit veronderstel is om te meet.

Inhoudsgeldigheid is baie belangrik in die onderhawige studie. Die inhoudsgeldigheid word bepaal op grond van die mate waarin die items in die vraelys die verskillende omgewings waarin werknemers hulself bevind, verteenwoordig. In hoofstuk 5 is teorie in hierdie verband behandel en in die voortoetsstadium van die vraelys is die inhoud van die vraelys deur 'n verteenwoordigende groep senior bibliotekarisse, versprei oor die nege provinsies van Suid-Afrika, gekontroleer. Aanbevelings wat gemaak is, is in die finale vraelys verwerk. Daar is ook nie bestaande vraelyste beskikbaar waarmee vergelykings getref kon word nie, daarom is die navorser van mening dat die vraelys geldig en betroubaar is vir doeleindes van hierdie studie.

7.4.7 Korrelasies tussen faktore

In afdeling 7.4 is genoem dat die faktoroplossing aan die hand van die Promax-kriterium geroteer is. Hierdie rotasiemetode laat korrelasies tussen faktore toe. In tabel 7.17 word die korrelasies wat tussen die vier faktore geïdentifiseer is, aangedui.

TABEL 7.17

KORRELASIES (r) TUSSEN FAKTORE

Faktore	Faktor 1		Faktor 2		Faktor 3		Faktor 4	
	r	p	r	p	r	p	r	p
1. Algemene houding	1.00	0.0	0.34	0.0001	0.61	0.0001	0.41	0.0001
2. Opleiding & Ontwikkeling	0.34	0.0001	1.00	0.0	0.49	0.0001	0.41	0.0001
3. Inligtingtegnologie	0.61	0.0001	0.49	0.0001	1.00	0.0	0.34	0.0001
4. Loopbaanbestuur	0.41	0.0001	0.40	0.0001	0.34	0.0001	1.00	0.0

Dit blyk uit tabel 7.17 dat die faktore hoogs beduidend ($p \leq 0.0001$) met mekaar korreleer. Veral die korrelasie tussen faktor 1 en faktor 3 ($r=0.61$; $p \leq 0.0001$) is besonder hoog. Die houding van werknemers teenoor hulle werk (faktor 1) hou dus sterk verband met aspekte rondom die beskikbaarheid van toepaslike inligtingtegnologie (harde- en sagteware) waarmee die ontsluiting van inligting en dienslewering gerekenariseer in openbare biblioteke kan plaasvind.

Daar sal vervolgens in afdeling 7.5 enkele korrelasies tussen die items in Afdeling A van die vraelys (Bylae B) en die vier faktore wat in afdeling 7.4 geïdentifiseer is, gedoen word.

7.5 DIE VERBAND TUSSEN DIE AGTERGRONDVERANDERLIKES EN DIE VIER BENUTTINGSFAKTORE

Ten einde verdere inligting te bekom is daar gepoog om die volgende korrelasies uit te voer:

- 'n Vergelyking van biblioteke in die verskillende provinsies ten opsigte van die toepassing van die verskillende menslikehulpbronbenuttingsfaktore.
- 'n Vergelyking van die indekse van die grootte van openbare biblioteke ten opsigte van die toepassing van die menslikehulpbronbenuttingsfaktore.
- 'n Vergelyking van die kwalifikasies van die bestuur van die openbare biblioteke en die toepassing van die verskillende menslikehulpbronbenuttingsfaktore.
- 'n Vergelyking van die gerekenariseerde biblioteke en die toepassing van die verskillende menslikehulpbronbenuttingsfaktore.
- 'n Vergelyking van die status van die biblioteek en die mate van toepassing van die verskillende menslikehulpbronbenuttingsfaktore.

Nadat die statistiese verwerkings voltooi is, het dit geblyk dat die inligting wat ten opsigte van die bogenoemde korrelasies verkry is nie bruikbaar was nie. Die rede hiervoor is dat die verhouding van die grootste steekproef (Vrystaat $n=40$) tot die kleinste steekproef (Noordelike Provinsie $n=5$) 8 was, wat heelwat groter is as die aanbevole verhouding van 1,5 en dus is die gewone ANOVA nie sinvol nie (Hair 1992:159). Hierdie besluit is deur die Departement Statistiek aan Universiteit van Suid-Afrika as statisties korrek verklaar.

7.6 SAMEVATTING

In hierdie hoofstuk is die ingesamelde gegewens statisties ontleed en aangebied. Die

statistiese tegnieke wat in die ontleding van die ingesamelde inligting gebruik is, is aanvanklik verduidelik ten einde die nodige agtergrond te bied, waarteen die ontleding van die ingesamelde inligting statisties begryp kan word.

Die resultate is bespreek volgens die struktuur van die vraelys, waar Afdeling A 'n biografiese profiel van die verskillende openbare biblioteke in die populasie bevat. Hieruit is aangetoon dat 195 respondente die vraelys voltooi en teruggestuur het, wat 'n responskoers van 29.32 persent verteenwoordig. Afdeling B het inligting rondom die verskillende faktore wat die benutting van menslike hulpbronne beïnvloed, weergegee.

'n Faktorontleding is uitgevoer en daar is vier faktore geïdentifiseer wat menslikehulp-bronbenutting in openbare biblioteke kan beïnvloed. Hierdie faktore is:

Faktor 1:

- Algemene houding van werknemers teenoor hulle taak in die werkplek en die openbare biblioteekberoep.

Faktor 2:

- Die rol van opleiding- en ontwikkelingsgeleenthede in hul werkplek.

Faktor 3:

- Die rol van inligtingtegnologie in die werkplek.

Faktor 4:

- Loopbaanbestuur.

Die faktoriale geldigheid van die vraelys is aan die hand van die Promax kriterium geroteer en teoreties sinvol bevind. Die Cronbach Alpha-koëffisiënte vir die verskillende faktore het hoog genoeg bereken wat die vraelys as betroubaar uitgewys het (tabel 7.16). Hierna is voortgegaan met die statistiese ontleding van die vraelys wat tot enkele bevindings gelei het. In die lig van hierdie bevindings word daar in hoofstuk 8 enkele aanbevelings oor die benutting van personeel in openbare biblioteke in Suid-Afrika gemaak.

AFDELING E

SAMEVATTING EN AANBEVELINGS VAN DIE ONDERSOEK

HOOFSTUK 8

SAMEVATTING EN AANBEVELINGS

8.1 INLEIDING

Openbare biblioteke ondergaan op internasionale sowel as nasionale vlak groot veranderinge wat onder meer toegeskryf kan word aan wetgewing op plaaslike regeringsvlak, veranderende gebruikersgroepe en -behoefte, die impak van inligtingtegnologie en globalisering (Usherwood 1996:149).

Krimpemde openbare besteding word ook wêreldwyd ondervind wat openbare biblioteke dwing om saam met ander openbare dienste om fondse mee te ding (Eastell 1994:141; *Guidelines for public ...* 1986:49).

In Suid-Afrika word openbare biblioteke aan dieselfde en selfs groter uitdagings blootgestel as op internasionale vlak. Met die veranderende politieke bestel in Suid-Afrika na 1994, is openbare biblioteekdienslewering nadelig beïnvloed in dié sin dat 'n herindeling van provinsiale grense plaasgevind het, en provinsies soos onder andere Noordwes en Mpumalanga totaal nuwe strukture moes skep met groot finansiële implikasies (kyk hoofstuk 3).

Lor (1998:2) wys daarop dat die openbare biblioteekdienste in Suid-Afrika nou saam

met ander openbare dienste soos gesondheid, moet meeding om fondse by 'n plaaslike regering wat alreeds met finansiële krisis te kampe het. Ter aansluiting hierby het die openbare biblioteke in Suid-Afrika tans 'n groot verpligting teenoor die jeug omdat skoolbiblioteke óf nie bestaan nie óf 'n baie gebrekkige diens lewer.

Die rol wat die menslike hulpbron in die lewering van 'n effektiewe diens in openbare biblioteke speel, is van kernbelang. Die sukses in hierdie verband hang egter af van hoe hierdie hulpbron bestuur word. Menslikehulpbronbestuur staan dus sentraal in die doeltreffende funksionering van die openbare biblioteek, want dit is die mens wat beplan, funksies ten uitvoer bring en 'n diens aan die gebruikers lewer.

Menslikehulpbronbestuur wat kortliks uit die voorsiening, instandhouding, opleiding en ontwikkeling van die mens as hulpbron bestaan, vorm die basis waarop hierdie benutting kan plaasvind.

Soos in hoofstuk 5, afdeling 5.2 aangedui, bevind die werknemer hom in drie verskillende omgewings in sy werkplek. Die eerste omgewing, naamlik die taakinhoudomgewing, hou verband met die psigiese bevrediging wat die werknemer ervaar as hy sy werk doen. Die tweede omgewing is die taakverbandomgewing, wat dui op die interpersoonlike werkbevrediging sowel as die intragroepwerkbevrediging wat werknemers ervaar, en die laaste omgewing is die eksterne omgewing, wat ook 'n invloed op die werknemer kan uitoefen. In hierdie omgewings waarbinne die werknemer sy taak moet verrig is daar 'n verskeidenheid faktore aanwesig wat sy prestasie en dus sy

benutting kan beïnvloed. In die taakinhoudomgewing sluit dit byvoorbeeld aspekte in soos:

- die aard van die werk
- taakriglyne en -doelwitte
- status en erkenning
- ontwikkeling

In die taakverbandomgewing sluit dit faktore in soos:

- bestuursfilosofie
- ondernemingskultuur
- leierskapstyl
- ondernemingsklimaat
- strukture en personeelbeleid
- werksomstandighede
- interpersoonlike- en groepsverhoudings

In die eksterne omgewing is faktore uit die ekonomiese, tegnologiese, politieke en institusionele omgewings van belang.

In aansluiting by die voorgaande, is daar gevolglik in hierdie studie gekyk na:

- Die historiese ontwikkeling en toekomstige rol van openbare biblioteke in Suid-Afrika.
- Die doelstellings en funksies van openbare biblioteke in Suid-Afrika.
- Die teorie onderliggend aan die benutting van menslike hulpbronne in ondernemings.
- Die ontwikkeling van 'n model vir die doeltreffende benutting van werknemers in openbare biblioteke.

Vraelyste is aan 655 openbare biblioteke, versprei oor die nege provinsies gestuur, en 195 is terugontvang.

8.2 BEVINDINGS

Soos hierbo vermeld, is daar gekyk na dié faktore wat die benutting van die menslike hulpbron in openbare biblioteke in Suid-Afrika beïnvloed. Die volgende faktore is geïdentifiseer:

- Faktor 1** - Die algemene houding van die werknemer teenoor sy taak en die openbare biblioteekberoep.
- Faktor 2** - Opleiding en ontwikkeling van die menslike hulpbron.
- Faktor 3** - Inligtingtegnologie.
- Faktor 4** - Loopbaanbestuur.

8.2.1 Faktor 1 - Die algemene houding van die werknemer teenoor sy taak en die openbare biblioteekberoep

By Faktor 1, wat elemente bevat wat verband hou met die **taakverbandomgewing**, is die volgende bevind:

8.2.1.1 Meer positiewe items van faktor 1

Die volgende items het as meer positief by hierdie faktor na vore gekom:

- Uitnemende diens aan gebruikers (B31)
- Afwesigheid (B46)
- Aantal personeelgriewe (B50)
- Werknemers se houding teenoor hul taak (B32)
- Personeel verbind tot en vermoë om waarde toe te voeg (B49)
- Interpersoonlike verhoudings (B28)
- Gebruikersgeoriënteerd (B17)
- Organisasieklimaat (B41)
- Kultuur in die biblioteek (B30)
- Kommunikasievaardighede van personeel (B16)

8.2.1.2 Meer negatiewe items van faktor 1

Die volgende items het meer negatief by hierdie faktor na vore gekom:

- Produktiwiteit van werknemers (B36)
- Werknemers se bemarkingsvaardighede (B42)
- Professionele biblioteekkwalifikasie is 'n voorvereiste vir goeie diens (B7)

Hierdie faktor het in die ondersoek, ten spyte van 'n aantal negatiewe elemente, as **positief** na vore getree (gemiddeld 1.86). Openbare biblioteekpersoneel openbaar dus 'n positiewe gesindheid teenoor hul werkomgewing en uitnemende dienslewering is 'n hoë prioriteit, hoewel enkele negatiewe aspekte soos in (b) hierbo vermeld benutting kan benadeel.

8.2.2 Faktor 2 - Opleiding en ontwikkeling van die menslike hulpbron

By faktor 2, wat elemente bevat wat verband hou met die **taakinhoudomgewing**, is die volgende bevind:

8.2.2.1 Meer positiewe items van faktor 2

Die volgende items het as meer positief by hierdie faktor na vore gekom:

- Bestuurs- en leierskapopleiding (B23)
- Geleenthede om kundigheid en vaardighede te gebruik (B12)
- Vaardigheid verkry deur opleiding, is paslik (B38)
- Indiensopleiding is taakinhoudverwant (B37)

8.2.2.2 Meer negatiewe items van faktor 2

Die volgende items het meer negatief by hierdie faktor na vore gekom:

- Indiensopleiding word voorsien (B8) en (B25)
- Koste van indiensopleiding is geregverdig (B14)
- Werkrotasie (B22)
- Prestasiebeoordeling (B24)
- Navorsingsgeleenthede (B9)
- Bevorderingsgeleenthede (B26)

Hierdie faktor het in die ondersoek as **negatief** na vore getree (gemiddeld 2.31).

Openbare biblioteekpersoneel is positief teenoor bestuurs- en leierskapopleiding, maar omdat prestasie-meting selde en onbevredigend plaasvind en bevorderingsgeleenthede beperk is, toon opleiding- en ontwikkeling van die menslike hulpbron groot leemtes wat die optimale benutting van werknemers negatief kan beïnvloed.

8.2.3 Faktor 3 - Inligtingtegnologie

By faktor 3, wat elemente bevat wat verband hou met die **eksterne omgewing**, is die volgende bevind:

8.2.3.1 *Meer positiewe items van faktor 3*

Die volgende items het meer positief by hierdie faktor na vore gekom:

- Personeel se kennis van naslaanbronne (B27)
- Fisiese werksomstandighede (B1)
- Rekenaar is 'n bedreiging (B34)
- Personeel is toegerus om inligting te bestuur (B40)

8.2.3.2 *Meer negatiewe items van faktor 3*

Die volgende items het egter meer negatief by hierdie faktor na vore gekom:

- Kwalifikasies verwerf deur personeel is toepaslik om taak te verrig (B5)
- Biblioteek het kundige personeel (B6)
- Personeel is toegerus om inligtingtegnologie te beheer (B15)
- Bevredigende diens is moontlik met die geallokeerde begroting (B21)
- Beskikbaarheid van inligtingtegnologie (B3)
- Rekenaarstelsel tans in gebruik (B19)
- Personeel se kundigheid oor inligtingdienste (B13)
- Kwalifikasies van personeel (B20)
- Daaglikse take kan beter uitgevoer word deur meer inligtingtegnologie (B44)

Hierdie faktor het in die ondersoek as **negatief** na vore gekom (gemiddeld 2.30).

Hoewel openbare biblioteekpersoneel die gebruik van inligtingtegnologie nie as 'n

bedreiging sien nie, beïnvloed veral finansiële beperkings en gebrekkige opleiding in die verband, hulle negatief teenoor inligtingtegnologie in die werkplek.

8.2.4 Faktor 4 - Loopbaanbestuur

By faktor 4, wat ook elemente bevat wat verband hou met die **taakverbandomgewing**, is die volgende bevind:

8.2.4.1 *Positiewe item van faktor 4*

Die volgende item het meer positief by hierdie faktor na vore gekom:

- 'n Loopbaan in openbare biblioteekwese (B33)

8.2.4.2 *Meer negatiewe items van faktor 4*

Die volgende items het meer negatief by hierdie faktor na vore gekom:

- Loopbaanontwikkeling van personeel (B43)
- Loopbaanvooruitsigte in 'n openbare biblioteek (B45)
- Personeel se siening oor prestasiemeting (B11)
- Navorsing vir diensverbetering word deur personeel uitgevoer (B39)

Hierdie faktor het in die ondersoek as **negatief** na vore gekom (gemiddeld 2.21). Die

oorwegend negatiewe sentimente wat die faktor verteenwoordig, is kommerwekkend omdat 'n negatiewe houding teenoor loopbaanbestuur die optimale benutting van personeel nadelig kan beïnvloed.

8.3 AANBEVELINGS

Ten einde die tekortkominge wat by die bestuur van die menslike hulpbron by die onderskeie faktore geïdentifiseer is, te bowe te kom, word aanbeveel dat die **geïntegreerde menslikehulpbronbenuttingsmodel** soos ontwikkel in hoofstuk 5, figuur 5.3, as vertrekpunt gebruik word. Dit is egter belangrik om daarop te let dat 'n geïntegreerde model aanbeveel word en dat die verskillende komponente op mekaar inwerk en dus op meer as een faktor, soos geïdentifiseer, betrekking het. Hoewel slegs faktor 1 positief na vore gekom het in die ondersoek, toon selfs dié faktor negatiewe items. Daar word dus aanbeveel dat die model in sy geheel in openbare biblioteke geïmplementeer word ten einde menslike hulpbronne optimaal te benut. In openbare biblioteke waar komponente van die model wél aanwesig is, behoort die ontbrekende komponente ook geïmplementeer te word. Die komponente van die **aanbevole model** is die volgende:

8.3.1 Sleutelfaktore by die ontwerp van poste in openbare biblioteke

Hierdie faktore word in drie kategorieë verdeel, naamlik die posinhoud, posfunksie en verhoudings. Soos in die model aangedui, moet daar diepgaande na hierdie aspekte gekyk word aangesien dit die vertrekpunt is vir die effektiewe funksionering van

werknemers ter bereiking van ondernemingsdoelwitte.

8.3.2 Omgewingsfaktore van openbare biblioteke

In hierdie komponent van die model is vyf omgewings geïdentifiseer wat deeglik ondersoek moet word ten einde die impak daarvan by beplanning in ag te neem. Die omgewings is:

- die sosiale omgewing
- die ekonomiese omgewing
- die politieke omgewing
- die geografiese omgewing
- die tegnologiese omgewing

8.3.3 Individuele eienskappe van werknemers in openbare biblioteke

Individuele verskille tussen werknemers kan 'n betekenisvolle uitwerking op die uitvoering van hul take hê. Belangrike eienskappe van werknemers wat beklemtoon word is hoërordebehoefte, intrinsieke en ekstrasieke waardes, persoonlikheid en leer- verskille van werknemers. Voorgenoemde aspekte is baie belangrik om in ag te neem by die aanwending van personeel in openbare biblioteke, waar diensleweringfunksies en uiteenlopende gebruikersbehoefte besondere eise aan personeel stel.

8.3.4 Interne faktore in die openbare biblioteek

Interne faktore wat die uitvoering van 'n taakopdrag kan beïnvloed is

- bestuursfilosofie
- kultuur
- klimaat
- gesag
- leierskap

Hierdie interne faktore behoort gereeld gemonitor te word, ten einde te bepaal hoe die faktore die suksesvolle funksionering van die onderneming beïnvloed. Hierdie faktore bied die onderbou vir 'n gelukkige werksomgewing waarin werknemers hulself bevind en raak aspekte van al vier die faktore wat in die ondersoek geïdentifiseer is, en as belangrik geag word vir die optimale benutting van personeel in die openbare biblioteek.

8.3.5 Voorsiening van menslike hulpbronne in openbare biblioteke

Menslikehulpbronvoorsiening moet op 'n deurlopende basis geskied ten einde te verseker dat die openbare biblioteek oor voldoende en geskikte personeel beskik. Die volgende aksies sal nodig wees:

- werwing
- keuring
- plasing
- induksie

8.3.6 Opleiding en ontwikkeling van menslike hulpbronne in openbare biblioteke

Ten einde die personeel in openbare biblioteke behoorlik te kan benut is dit noodsaaklik dat individue op 'n deurlopende basis opleiding ontvang. Opleiding met die oog op die verbetering van vaardighede is noodsaaklik ten einde in die onderneming se toekomstige behoeftes te kan voorsien. Die meting van die werknemers se prestasie om tekortkominge te identifiseer is 'n belangrike komponent van die opleidingsproses.

8.3.7 Instandhouding van menslike hulpbronne in openbare biblioteke

Werkstevredenheid en geluk speel 'n belangrike rol in die optimale benutting van menslike hulpbronne. Die volgende sake vorm die basis waarop die werknemers ongestoord hul daaglikse pligte kan verrig:

- vergoeding
- werknemervoordele
- gelyke werksgeleenthede
- arbeidsverhoudinge

- kwaliteit van werklewe
- gesondheid en veiligheid in die werkplek

Opsommend kan gesê word dat die benutting van die menslike hulpbron in openbare biblioteke 'n werklikheid kan word, indien daar aandag aan die onderskeie komponente van die aanbevole model gegee word. Daar word aanvaar dat nie alle komponente van die model ewe veel aandag sal geniet nie, afhangende van hoe 'n spesifieke biblioteek reeds aandag aan hierdie sake gee.

8.4 VERDERE NAVORSING

Daar word aanbeveel dat in die lig van die bevindings van hierdie ondersoek, verdere navorsing onderneem word oor:

- die oorhoofse strukture van openbare biblioteke binne die nege provinsies
- 'n kultuurondersoek onder die personeel in openbare biblioteke in Suid-Afrika
- die inhoud van leerplanne met die oog op die toekomstige eise wat aan werknemers in openbare biblioteke gestel gaan word

8.5 SLOTOPMERKING

In hierdie ondersoek het dit geblyk dat die openbare biblioteekdiens in Suid-Afrika, wat aan baie veranderings in sy omgewing blootgestel word, uitdagings aan bestuur stel om

werknemers effektief te benut ten einde openbare biblioteekdoelwitte suksesvol te bereik. Die aanbevole geïntegreerde model vir menslikehulpbronbenutting in openbare biblioteke bestaan uit verskillende komponente. Die implementering van dié model in sy geheel, of die beklemtoning van sekere komponente van die model sal van individuele openbare biblioteke se omstandighede met betrekking tot menslikehulpbronbenutting afhang, ten einde hul menslike hulpbronne optimaal te benut.

BYLAES

BYLAE A

DEKBRIEF VIR VRAELYS



UNISA

Faculty of Arts
Department of Information Science

Fakulteit Lettere en Wysbegeerte
Departement Inligtingkunde

Tel: (012) 429-6568

Fax: (012) 429-3400

E-mail: terblf@alpha.unisa.ac.za

1998-07-01

Dear Colleague,

Mrs Fransie Terblanche is at present doing research for a doctoral thesis on "The utilisation of human resources in public libraries in South Africa."

It would be appreciated if you or your deputy would be so kind to complete the enclosed questionnaire which will be treated in a highly confidential manner. A self-addressed and stamped envelope is enclosed.

In order to expedite the statistical analysis of the information, it would be appreciated if you could return the completed questionnaire at your earliest convenience.

Your kind co-operation is appreciated.

Yours sincerely

Prof JA Kruger

Promoter

BYLAE B

VRAELYS

QUESTIONNAIRE ON THE UTILISATION OF HUMAN RESOURCES IN PUBLIC LIBRARIES.

Information will be treated as confidential. The names of the libraries will not be mentioned in the thesis.

SECTION A BIOGRAPHICAL INFORMATION

- 1 Name of the library
- 2 Province
- 3 Your present position
- 4 Your highest library related qualification
- 5 Any other qualification in your possession
- 6 Years/months in present position
- 7 Total number of personnel in your library
(cleaners excluded)

- 8 Qualifications of the personnel in the library:
(state the number of personnel in the applicable boxes)

Qualified with library diploma/degree	Other post matric qualifications	Matric	Lower than matric

- 9 Is the library computerized?

Yes	No
-----	----

- 10 Is the library affiliated to Provincial Services?

Yes	No
-----	----

- 11 State the status of your library:

Main library	Branch library	Depot
--------------	----------------	-------

12 Your total budget allocation for 1997/1998 R.....

13 What percentage was allocated to personnel-related expenses%

14 THE POPULATION COMPOSITION OF THE USERS IN YOUR LIBRARY

(Provide the percentages relevant to your library)

Type of users	%
Pre-school	
Primary school	
Secondary school	
Young adults	
Tertiary students	
Adults	
Aged	
Total:	100

15 TOTAL ANNUAL LENDING STATISTICS FOR JULY 1997-JUNE 1998

(Provide the statistics relevant to your library)

	Adult	Youth
Fiction		
Vernacular		
Non-fiction & studybooks		
Audio-books		
Magazines/journals		
Audio-cassettes		
Video-tapes		
CD Roms		
Toys		

SECTION B THE UTILISATION OF HUMAN RESOURCES IN PUBLIC LIBRARIES

Tick (✓) one box only.

1. My physical work conditions are ...

excellent	satisfactory	unsatisfactory	totally unacceptable
-----------	--------------	----------------	----------------------

2. The library is geared to accommodate changing user needs

totally	to a large extent	to a small extent	not at all
---------	-------------------	-------------------	------------

3. The information technology available in the library is ...

excellent	satisfactory	unsatisfactory	totally unsatisfactory
-----------	--------------	----------------	------------------------

4. Competition by external information providers and cyber café's etc. have
..... influence upon libraries' ability to provide an excellent
service.

a very important	an important	a little	unknown
------------------	--------------	----------	---------

5. The qualifications acquired by staff are to perform public library work.

totally sufficient	sufficient	insufficient	totally insufficient
--------------------	------------	--------------	----------------------

6. The library has experienced personnel.

totally sufficient	sufficient	insufficient	totally insufficient
--------------------	------------	--------------	----------------------

7. Professional library qualifications are necessary for providing an excellent service in a public library.

absolutely	preferably	limited	not at all
------------	------------	---------	------------

8. The in-service training provided in the library is.

continuous	sporadic	little	not available
------------	----------	--------	---------------

9. Opportunity for research on library procedures/processes/services etc is ...

totally sufficient	sufficient	insufficient	not-existent
--------------------	------------	--------------	--------------

10. The selection of personnel is based on a scientific process (tests, professional interviews, etc.)

exclusively	mostly	rarely	not at all
-------------	--------	--------	------------

11. Employees generally experience performance appraisals

very positively	limited	very limited	very negatively
-----------------	---------	--------------	-----------------

12. Personnel have the opportunity to practice their expertise and skills ...

fully	to some extent	to a limited extent	not at all
-------	----------------	---------------------	------------

13. Personnel have knowledge of existing information services.

excellent	sufficient	unacceptable	insufficient
-----------	------------	--------------	--------------

14. The cost of in-service training is justified.

to a great extent	satisfactorily	to some extent	not at all
-------------------	----------------	----------------	------------

15. Personnel are equipped to control information technology.

fully	adequately	inadequately	not at all
-------	------------	--------------	------------

16. The communication skills of personnel are developed.

fully	adequately	inadequately	not at all
-------	------------	--------------	------------

17. The personnel are user orientated.

totally	largely	to a limited extent	not at all
---------	---------	---------------------	------------

18. New policies introduced by the provincial/local government, influenced the services offered by the library ...

very positively	positively	negatively	extremely negatively
-----------------	------------	------------	----------------------

19. The computer system currently used is ...

highly efficient	efficient	insufficient	totally insufficient
------------------	-----------	--------------	----------------------

20. The qualifications of staff are ...

totally relevant	sufficiently	insufficiently	irrelevant
------------------	--------------	----------------	------------

21. The library can deliver an acceptable service to all the users, with the allocated budget.

totally	to a large extent	to a small extent	not at all
---------	-------------------	-------------------	------------

22. Job rotation, to gain experience on different levels is practised at this library.

fully	sufficiently	insufficiently	not at all
-------	--------------	----------------	------------

23. Management and leadership training in libraries is

most important	important	unimportant	irrelevant
----------------	-----------	-------------	------------

24. Performance appraisal is done in the library.

very regularly	regularly	irregularly	not at all
----------------	-----------	-------------	------------

25. The in-service training provided is ...

completely timely	timely	not timely	non-existent
-------------------	--------	------------	--------------

26. Opportunities for promotion are ...

sufficient	limited	very limited	non-existent
------------	---------	--------------	--------------

27. Personnel have knowledge of reference sources in the public library.

sufficient	acceptable	unacceptable	insufficient
------------	------------	--------------	--------------

28. Inter-personal relationships of personnel are.

totally acceptable	acceptable	unacceptable	totally unacceptable
--------------------	------------	--------------	----------------------

29. Top management possesses managerial skills to manage their subordinates.

excellent	acceptable	unacceptable	totally unacceptable
-----------	------------	--------------	----------------------

30. The culture in the library is to quality service.

very conducive	conductive	not conducive	totally not conducive
----------------	------------	---------------	-----------------------

31. The provision of excellent service to clients is a priority to personnel.

top	high	low	non-existent
-----	------	-----	--------------

32. The attitude of personnel towards the execution of their tasks is ...

very positive	positive	negative	very negative
---------------	----------	----------	---------------

33. A career in public librarianship is regarded as ...

very challenging	challenging	unchallenging	totally unchallenging
------------------	-------------	---------------	-----------------------

34. The computer poses a threat to employees.

very significant	significant	small	totally insignificant
------------------	-------------	-------	-----------------------

35. The intellectual capital (human resources) of the library can be regarded as its asset.

most important	important	less important	unimportant
----------------	-----------	----------------	-------------

36. The productivity of personnel is ...

very high	high	low	very low
-----------	------	-----	----------

37. The in-service training provided is job related.

highly	significantly	insignificantly	not at all
--------	---------------	-----------------	------------

38. The skills acquired through training are applied in the workplace.

totally	to a large extent	to a lesser extent	not at all
---------	-------------------	--------------------	------------

39. Research with a view to improve their own expertise is done by employees in the library.

very regularly	regularly	irregularly	not at all
----------------	-----------	-------------	------------

40. Personnel are equipped to manage information:

fully	adequately	inadequately	not at all
-------	------------	--------------	------------

41. The organisational climate in the library is to sound employee relations.

very conducive	conductive	not conducive	totally not conducive
----------------	------------	---------------	-----------------------

42. Personnel have marketing skills to promote the services of the library to its external public.

excellent	acceptable	unacceptable	totally unacceptable
-----------	------------	--------------	----------------------

43. Career development of personnel is in the library.

very important	important	unimportant	non existent
----------------	-----------	-------------	--------------

44. The daily task can be performed if more information technology is available.

much better	better	not much different	not different
-------------	--------	--------------------	---------------

45. Career prospects in a public library is regarded as ...

very attractive	attractive	unattractive	totally unattractive
-----------------	------------	--------------	----------------------

46. Absenteeism in the library is.

very low	low	high	very high
----------	-----	------	-----------

47. There are opportunities for personnel to implement innovative ideas.

ample	acceptable	few	no
-------	------------	-----	----

48. The average time taken to respond to clients' needs is ...

totally acceptable	acceptable	unacceptable	totally unacceptable
--------------------	------------	--------------	----------------------

49. Personnel have commitment and or ability to add value to the service provided in the public library.

total	acceptable	limited	no
-------	------------	---------	----

50. The number of staff grievances handled in the library is.

very low	low	high	very high
----------	-----	------	-----------

51. Performance appraisal is done by.

	Yes	No
Top management		
Line management		
Teams		
Assessment centers		

THANK YOU FOR YOUR KIND CO-OPERATION.

Please return the completed questionnaire to me in the addressed envelope before 5 August 1998, or be so kind as to fax it to me at (012) 429-3221

Fransie Terblanche

BYLAE C

**EENRIGTING VARIANSIE-ONTLEDING.
RESULTATE: 'N VERGELYKING
VAN DIE FAKTORE IN DIE
ONDERSKEIE PROVINSIES**

BYLAE C

EENRIGTING VARIANSIE-ONTLEDING. RESULTATE: 'N VERGELYKING VAN DIE FAKTORE IN DIE ONDERSKEIE PROVINSIES

The SAS System

14:15 Wednesday, January 13, 1999 182

General Linear Models Procedure
Class Level Information

Class Levels Values

V1 9 East cape Free State Gauteng Kwazulu Natal Mpumalanga North West North cape Northern West cape

Number of observations in data set = 195

NOTE: All dependent variable are consistent with respect to the presence or absence of missing values. However only 191 observations can be used in this analysis.

The SAS System

14:15 Wednesday, January 13, 1999 183

General Linear Models Procedure

Dependent Variable: FAKTOR1 Algemene Houding

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	8	2.83454422	0.35431803	2.34	0.0206
Error	182	27.59443457	0.15161777		
Corrected Total	190	30.42897879			
	R-Square	C.V.	Root MSE	FAKTOR1 Mean	
	0.093153	20.82493	0.38938127	1.86978423	

Source	DF	Type I SS	Mean Square	F Value	Pr > F
V1	8	2.83454422	0.35431803	2.34	0.0206

Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
V1	8	2.83454422	0.35431803	2.34	0.0206

The SAS System

14:15 Wednesday, January 13, 1999 184

General Linear Models Procedure

Dependent Variable: FAKTOR2 Opleiding en ontwikkeling

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	8	7.75480457	0.96935057	3.11	0.0025
Error	182	56.64558470	0.31123948		
Corrected Total	190	64.40038927			
	R-Square	C.V.	Root MSE	FAKTOR2 Mean	
	0.120415	24.13714	0.55788841	2.31132756	
Source	DF	Type I SS	Mean Square	F Value	Pr > F
V1	8	7.75480457	0.96935057	3.11	0.0025
Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
V1	8	7.75480457	0.96935057	3.11	0.0025
The SAS System				14:15 Wednesday, January 13, 1999 185	

General Linear Models Procedure

Dependent Variable: FAKTOR3 Inligtingtegnologie

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	8	2.55095151	0.31886894	1.88	0.0653
Error	182	30.84025647	0.16945196		
Corrected Total	190	33.39120799			
	R-Square	C.V.	Root MSE	FAKTOR3 Mean	
	0.076396	17.83984	0.41164543	2.30745077	
Source	DF	Type I SS	Mean Square	F Value	Pr > F
V1	8	2.55095151	0.31886894	1.88	0.0653
Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
V1	8	2.55095151	0.31886894	1.88	0.0653

The SAS System

14:15 Wednesday, January 13, 1999 186

General Linear Models Procedure

Dependent Variable: FAKTOR4 Loopbaanbestuur

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	8	2.39650795	0.29956349	0.96	0.4711
Error	182	56.95805575	0.31295635		
Corrected Total	190	59.35456370			
	R-Square	C.V.	Root MSE	FAKTOR4 Mean	
	0.040376	26.37625	0.55942502	2.12094241	

Source	DF	Type I SS	Mean Square	F Value	Pr > F
VI	8	2.39650795	0.29956349	0.96	0.4711
Source	DF	Type III SS	Mean Square	F Value	Pr > F
VI	8	2.39650795	0.29956349	0.96	0.4711

The SAS System

14:15 Wednesday, January 13, 1999 187

General Linear Models Procedure

Scheffe's test for variable: FAKTOR1 Algemene houding

NOTE: This test controls the type I experimentwise error rate but generally has a higher type II error rate than REGWF for all pairwise comparisons

Alpha= 0.05 df= 182 MSE= 0.151618
Critical Value of F= 1.98957
Minimum Significant Difference= 0.5621
WARNING: Cell sizes are not equal.
Harmonic Mean of cell sizes= 15.27688

Means with the same letter are not significantly different.

Scheffe Grouping	Mean	N	VI
A	2.1678	5	Northern
A			
A	2.0557	13	North West
A			
A	2.0256	21	Gauteng
A			
A	1.9629	16	North cape
A			
A	1.9002	32	West cape
A			

A	1.8657	24	East cape
A			
A	1.8100	24	Kwazulu Natal
A			
A	1.7332	16	Mpumalanga
A			
A	1.7217	40	Free State

The SAS System

14:15 Wednesday, January 13, 1999 188

General Linear Models Procedure

Scheffe's test for variable: FAKTOR2 Opleiding en ontwikkeling

NOTE: This test controls the type I experimentwise error rate but generally has a higher type II error rate than REGWF for all pairwise comparisons

Alpha= 0.05 df= 182 MSE= 0.311239

Critical Value of F= 1.98957

Minimum Significant Difference= 0.8053

WARNING: Cell sizes are not equal.

Harmonic Mean of cell sizes= 15.27688

Means with the same letter are not significantly different.

Scheffe Grouping	Mean	N	V1
A	2.8000	5	Northern
A			
A	2.6830	24	East cape
A			
A	2.4445	16	Mpumalanga
A			
A	2.4150	16	North cape
A			
A	2.3636	13	North West
A			
A	2.2499	24	Kwazulu Natal
A			
A	2.2450	32	West cape
A			
A	2.1347	40	Free State
A			
A	2.0649	21	Gauteng

The SAS System

14:15 Wednesday, January 13, 1999 189

General Linear Models Procedure

Scheffe's test for variable: FAKTOR3 Inligtingtegnologie

NOTE: This test controls the type I experimentwise error rate but generally has a higher type II error rate than REGWF for all

pairwise comparisons

Alpha= 0.05 df= 182 MSE= 0.169452

Critical Value of F= 1.98957

Minimum Significant Difference= 0.5942

WARNING: Cell sizes are not equal.

Harmonic Mean of cell sizes= 15.27688

Means with the same letter are not significantly different.

Scheffe Grouping	Mean	N	V1
A	2.8269	5	Northern
A			
B A	2.4418	13	North West
B A			
B A	2.4067	24	East cape
B A			
B A	2.3301	16	North cape
B A			
B A	2.3028	32	West cape
B A			
B A	2.2935	16	Mpumalanga
B A			
B A	2.2609	21	Gauteng
B A			
B A	2.2564	40	Free State
B			
B	2.1535	24	Kwazulu Natal

The SAS System

14:15 Wednesday, January 13, 1999 190

General Linear Models Procedure

Scheffe's test for variable: FAKTOR4 Loopbaanbestuur

NOTE: This test controls the type I experimentwise error rate but generally has a higher type II error rate than REGWF for all

pairwise comparisons

Alpha= 0.05 df= 182 MSE= 0.312956

Critical Value of F= 1.98957

Minimum Significant Difference= 0.8075

WARNING: Cell sizes are not equal.

Harmonic Mean of cell sizes= 15.27688

Means with the same letter are not significantly different.

Scheffe Grouping	Mean	N	V1
A	2.4100	5	Northern
A			
A	2.2193	32	West cape
A			
A	2.2077	13	North West
A			
A	2.1905	21	Gauteng
A			
A	2.1792	24	Kwazulu Natal
A			
A	2.1385	16	North cape
A			
A	2.1174	24	East cape
A			
A	1.9844	16	Mpumalanga
A			
A	1.9563	40	Free State

BIBLIOGRAFIE

- The Africa competitiveness report*. 1998. Geneve: World Economic Forum.
- African National Congress. 1994. *The reconstruction and development programme: a policy framework*. Johannesburg: Umanyano.
- Algemene bestuur*. 1995. Redakteur J. Kroon. Pretoria: Kagiso.
- Alley, B. 1988. Reshaping technical services for effective staff utilization. *Journal of library administration*, 9(1): 105-110.
- Amonoo, P.G. 1998. The African information society initiative (AISi): Opportunities and challenges for Africa's libraries. *Mousaion*, 16(2): 4-11.
- Angle, H.L., Manz, C. C. & Van de Ven, A.H. 1985. Integrating human resources management and corporate strategy: a preview of the 3M story. *Human resources management*, 24(1):51-68.
- Antrim, D. 1998. Putting people first: respect for workers increases work performance. *Rough notes*, 141(9) : 86-87.
- Aspects of African librarianship: a collection of writings*. 1985. Editor M. Wise. London: Mansell.
- Astbury, R. 1994. The public library of the twenty first century: the key information and learning centre in the community? *Libri*, 44(2):130-144.
- Babbie, E.R. 1998. *The practice of social research*. 8th edition. Belmont (California): Wadsworth.
- Babin, B. J. & Boles, J.R. 1998. Employee behavior in a service environment. *Journal of marketing*, 62 (2):77-91.

- Bae, K. & Chung, C. 1997. Cultural values of work attitudes of Korean industrial workers in comparison with those of the United States and Japan. *Work & Occupations*, 2 (1): 80-96.
- Bailey, G. 1998. Training as a recruitment tool. *Human resources focus*, 75 (7): 11-12.
- Bailey, T. 1993. *Discretionary effort and the organization of work: employee participation and work reform since Hawthorne*. Working paper. New York: Columbia University.
- Barney, J. 1991. Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of management*, 17:99-120.
- Beer, M. 1997. The transformation of the human resource function: resolving the tension between a traditional administrative and a new strategic role. *Human resource management*, 36(1):49-56.
- Bekker, J. 1976. Professional ethics and its application to librarianship. D Phil thesis. Case Western Reserve University.
- Bell, D. 1980. The information society, in *The micro-electronics revolution: the complete guide to the new technology and its impact on society*. Edited by Tom Forester. Oxford: Blackwells.
- Benge, R.C. 1970. *Libraries and cultural change*. London: Bingley.
- Bethel, K.E. 1996. The importance of libraries in the development of people; with particular reference to the new South African situation. *Journal of KwaZulu-Natal provincial library services*, 2(4):3-7.

- Blancero, D., Boroski, J. & Dyer, L. 1996. Key competencies for a transformed human resource organisation: results of a field study. *Human resource management*, 35 (3):383-403.
- Boam, R. & Sparrow, P. 1992. *Designing and achieving competency: a competency-based approach to developing people and organizations*. London: McGraw-Hill.
- Booth, R. 1994. *Control your overheads; a practical programme to improve performance and reduce costs*. London: Pitman.
- Borrowed time? The future of public libraries in the UK*. 1993. London: Comedia.
- Botha, M.A. 1995. The library as a lifeskill. *TNT teaching news today: a newsletter on teaching and learning*, 9(6):1-4.
- Boudreau, J.W. & Ramstad, P. M. 1997. Measuring intellectual capital: learning from financial history. *Human resource management*, 36(3): 343-356.
- Boyatzis, R. 1982. *The competent manager*. New York: Wiley.
- Brink, S.A. 1987. Die openbare biblioteek in Suid-Afrika: strategie vir voortbestaan. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 55(2):132-141.
- Brockbank, W. 1997. HR'S future on the way to a presence. *Human resource management*, 36(1):65-69.
- Brown, E.F. 1975. *Bibliotherapy and its widening applications*. Metuchen, NJ: Scarecrow.
- Bugembe, M. H. 1996. From a library in a basket to a library in a tent. *Cape librarian*, September : 34-35.
- Burger, M. 1992. *Verwysingstegnieke*. 8ste hersiening. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.

- Carpenter, R. 1993. A Scandinavian information elite. *Libri*, 43(2) :134-141.
- Carrell, M.R. et al. 1998. *Human resource management in South Africa*. [s.l.]
Prentice Hall South Africa.
- Cascio, W.F. 1991. *Applied psychology in personnel management*. 4th edition.
Englewood Cliffs,NJ: Prentice Hall.
- Cascio, W. F. 1993. *Managing human resources: productivity, quality of work life, profits*. 4th edition. New York: McGraw-Hill.
- Cascio, W.F. 1995. *Managing human resources*. New York: McGraw-Hill.
- Casey, V. 1995. Profession for the millennium. *Information highways*, Dec: 17.
- Caudron, S. 1994. HR leaders brainstorm the profession's future. *Personnel journal*, 73(7): 54-61.
- Christie, P. 1995. *Global trends in local contexts: a South African perspective on competency debates*. Johannesburg: University of the Witwatersrand.
(Ongepubliseerd).
- Competencies for special librarians of the 21st century by SLA*. 1998, May 12.
[Online]. Available:<http://www.sla.org/professional/competency.html>.
- Coulson-Thomas, C. 1996. *Transforming the company: bridging the gap between management myth and corporate reality*. London:Kogan Page.
- Cummings, L.L. & Shaw, B.M. 1997. *Research in organizational behavior*. London: JAI.
- Dahl, H.L. 1988. Human resource cost and benefit analysis: new power for human resource approaches. *Human resource planning*, 11(2):69-78.
- De Beer, R. 1998. Join the HR debate. *People dynamics*, 16 (8): 12-13.

Department of Arts, Culture, Science and Technology. Arts and Culture Task Group.

Library and information services subcommittee. 1995. *Report on libraries and information services*. Pretoria: State Library.

Developing library staff for the 21st century. 1992. Edited by Maureen Sullivan. New York: Hawthorn.

Development of public libraries in Latin America. 1952. Paris: Unesco.

Dick, A.L. 1996. Prospects for public information services in the New South Africa: two scenarios. *South African journal of library and information science*, 64(3):134-139.

Dick, A.L. 1999. *Who needs the information society? New circuits of power and resistance*. Inaugural lecture. Pretoria. University of South Africa.

Directory of Southern African libraries. 1989. Pretoria: State Library.

Drayton, K.G. 1991. Are you ready to apply for the award? *Management review*, 80 (11): 40-43.

Drucker, P. 1993. *Post-capitalist society*. New York: Harper.

Eastell, C. 1994. Compulsory competitive tendering. The right thing for the public library service? An investigation of the view of chief librarians. A study submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Arts in Librarianship. University of Sheffield.

Eastern Cape. Department of Sport, Arts and Culture. 1997. *Provincial Libraries*. King Williamstown: The Department.

Ericssons, A. 1996. The public libraries and university students. *Scandinavian public library quarterly*, 29(3) :15-18.

The experience of work; a compendium and review of 249 measures and their use ,

by J.D. Cook, S. J. Hepworth, T.D. Wall and P.B. Warr. 1993. London:

Academic Press.

Epstein, R. 1998. Openbare biblioteke en skole. *Cape librarian*, 42 (3): 14-15.

Fairer-Wessels, F. & Machet, M.P. 1993. The development of alternative library and

information services for the black community in South Africa. *Mousaion*,

11(1):100-111.

Ferriero, D.S. & Wilding, T.L. 1991. Mapping the future: Strategic planning in a

research library environment. *latul quarterly*, 5(1):47-58.

Fitz-enz, J. 1990. *Human value management; the value-adding human resource*

management strategy for the 1990s. San Francisco: Jossey-Bass.

Fitz-enz, J. 1994. *SHRM/Saratoga Institute human resources effectiveness*

survey: 1994 Annual Report. Saratoga, CA:Saratoga Institute.

Flood, P.C., Gannon, M.J. & Paauwe, J. 1996. *Managing without traditional*

methods; international innovations in human resources management.

Workingham, England: Addison-Wesley.

Fombrun, C.J., Tichy, N. M. & Devanna, M-A. 1984. *Strategic human resource*

management. New York: Wiley.

Ford, R.N.1996. *Motivation through the work itself*. New York: American

management association.

Fouche, B. 1966. Personeelbenutting in die biblioteekwese. *Suid-Afrikaanse*

biblioteke, 34(1):7-10.

- Friis, T. 1962. *The public library in South Africa: an evaluative study*. Cape Town: Afrikaanse Pers.
- Gauteng Province. Department of Sport, Recreation, Arts and Culture. 1997. *Provincial Libraries*. Johannesburg: The Department.
- Gerber, P.D., Nel, P.S. & Van Dyk, P.S. 1998. *Menslike hulpbronbestuur*. 4e uitgawe. Johannesburg: ITP.
- Gericke, E.M. 1997a. Serving the unserved in the year 2000, in *63rd IFLA General Conference 1997, Booklet 0, Section on Contributed Papers, Session 1*. Copenhagen: IFLA : 48-58.
- Gericke, E.M. 1997b. *Die veranderende rol en uitdagings van die openbare biblioteek*. Ongepubliseerde lesing aangebied te Kimberley Openbare Biblioteek. Maart.
- Giappiconi, T. 1995. Library evaluation and public policy: a French view. *Journal of librarianship and information science*, 27:99-108.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. & Donnelly, J.H. 1982. *Organisations: behavior, structure, processes*. Dallas, Tex.: Business Publications.
- Gomez-Mejía, L. R., Balkin, D.B. & Cardy, R. L. 1995. *Managing human resources*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Gray, M. et al. 1994. Yesterday, today and tomorrow: the changing face of Natal Provincial Library Service. *Artes Natales*, 12(6) :5-7.
- Greenman, J. & Baron, R.A. 1993. *Behavior in organisations: understanding and managing the human side of work*. Boston: Allyn & Bacon.

Greenhalgh, L. & Worpole, K. 1995. *Libraries in a world of cultural change*.

London: UCL.

Grobler, E. 1985. Die benutting van personeel verbonde aan die moderne

mediasentrums van onderwyskolleges in Transvaal. M.Bibl.- verhandeling.

Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys.

Grobler, P.A. 1991. Strategiese mannekragsbestuur - riglyne vir die toepassing

daarvan in Suid-Afrikaanse ondernemings. D.Comm-proefskrif. Universiteit van Suid-Afrika, Pretoria.

Grobler, P.A. 1996. *Leadership challenges facing companies in the new South Africa*. Inaugural lecture. Pretoria. University of South Africa.

Grupe, F.H. 1995. Commercializing public information: a critical issue for

government IS professionals. *Information and management*, 28:229-241.

Guidelines for public libraries (International Federation of Library Associations and Institutions). 1986. Prepared for the IFLA Section of Public Libraries. 3rd edition. München: Saur.

Hackman, J.R. & Lawler, E.E. 1971. Employee reactions to job characteristics.

Journal of applied psychology monography, 55:259-286.

Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W. C. 1992. *Multivariate data*

analysis. New York: Macmillan.

Hallein, J. 1994. *Innovation: relevant information services for sustainable*

development of South Africa. Info Africa Nova Information Conference, Pretoria.

Handy, C. 1989. *The future of work*. London: Arrow Books.

- Hansen, B. 1992. Uitdagings vir die openbare biblioteekwese in Suid-Afrika. *SAIBI-Nuusbrief*, 12(6):6-7.
- Hansen, B. 1996. Gauteng Provincial Library and Information Services. *Kaapse bibliotekaris*, 40(10) :13-15.
- Harris, K. 1992. Freedom of access to information, in *Informing communities: the role of libraries and information services*, edited by Margeret Kinnell. London: CSG.
- Harris, P.R. 1983. Future technological work culture. Part I. *Lods*, 14(1): 7-12.
- Harrison, R. 1993. *Human resource management; issues and strategies*. New York: Addison - Wesley.
- Hart, G. 1998. Information literacy education; a new role for public libraries? *Cape librarian*, 42 (3): 36-37.
- Hart, R. A. & Moutos, T. 1995. *Human capital, employment and bargaining*. Cambridge:U.P.
- Hayes, R.M. & Walter, V.A. 1996. *Strategic management for public libraries*. London: Greenwood.
- Hays, W. L. 1963. *Statistics*. New York:Holt, Rinehart & Winston.
- Holley, R. 1985. The consequences of new technologies in classification and subject cataloguing in third world countries: the technological gap. *Inspel*, 19(3) :141-152.
- Hornby, D. & Thomas, R. 1989. Towards a better standard of management. *Personnel management*, 21(1): 52-55.
- Howard, E.N. 1978. *Local power and the community library*. Chicago: ALA.

- Hunt, P.J. 1995. Interpreters as well as gatherers; the librarian of tomorrow ... today. *Special libraries*, 86 (3): 195-204.
- Huselid, M.A. 1995. The impact of human resource management practices on turnover, productivity and corporate financial performance. *Academy of management*, 38(3):365-672.
- Hussey, D. E. 1996. *Business driven human resource management*. Chichester: Wiley.
- Huysamen, G. K. 1983. *Psychological measurement: an introduction with South African examples*. Pretoria: Academica.
- The IEBM handbook of organizational behaviour*. 1997. Edited by Arndt Sorge and Malcolm Warner. London: Thomson.
- Immelman, R. F.M. 1972. The history of libraries in South Africa, in *Give the people light: essays in honour of Matthew Miller Stirling*. Pretoria: State Library:15-37.
- The information society*. 1988. Edited by N. Shillinglaw & W. Thomas. Craighall: Donker.
- International Federation of Library Associations. 1974. *Annual report*. *Important activities of the Italian Library Association*. The Hague: Saur.
- Ivancevich, J.M. 1995. *Human resource management*. Chicago: Irwin.
- Ivey, D. L. 1989. School of librarianship of the University of Cape Town, 1939 to 1988:overview. *South African journal of library and information science*, 57(3): 284-296.
- Jones, B. & Sprague, M. 1998. Computers, change and the training challenge. *Personnel training and education*, 15(3): 6-8.

Kaapse Provinsiale Biblioteekdiens. 1990. *Verslag*. Kaapstad: Kaapse Provinsiale Biblioteekdiens.

Kane, B. & Palmer, I. 1995. Strategic HRM or managing the employment relationship? *International journal of manpower*, 16 (5/6):6-21.

Katz, R. L. 1988. *The information society, an international perspective*. New York: Praeger.

Kerlinger, F. N. 1988. *Foundations of behavioral research*. 3rd edition. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Kim, J. & Mueller, C.W. 1978. *Factor analysis: Statistical methods and practical issues*. London: Sage.

Knuth, R. 1994. Libraries, literacy and development: combined libraries as an option for developing countries: a brief communication. *International information and library review*, 26:77-89.

Kolb, D.A., Rubin, I.M. & Osland, J. 1991. *Organizational behavior; an experimental approach*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Kotter, J.P. 1976. The psychological contract: managing the joining-up process. *California management review*, 15 (3) : 91-99.

Kreitner, R. & Kinicki, A. 1989. *Organizational behavior*. Homewood, Il.:Irwin.

Kruger, J. A. 1998. The role of the school library in Curriculum 2005. *Mousaion*, 16(1):2-14.

KwaZulu-Natal. Public and Departmental Library and Information Service. 1996. *Services offered by KwaZulu-Natal Provincial Library Service to Affiliated Libraries*. Pietermaritzburg: Head Office. [Ongepubliseerd].

- Lancaster, G. 1995. Re-engineering. *The Wallstreet journal*, January, 7: B1.
- Landry, C. 1993. *What is "public" about the public library?* London: Comedia.
- Leavitt, W.M. & Johnson, G. 1998. Employee discipline and the post-bureaucratic public organization: A challenge in the change process. *Review of public personnel administration*, 18(2):73-81.
- Leedy, P.D. 1996. *Practical research: planning and design*. 6th ed. New York: Macmillan
- Legge, K. 1995. *Human resources; rhetorics and realities*. London: MacMillan.
- Lemke, E. & Wiersma, W. 1976. *Principles of psychological measurement*. Chicago: Rand McNally College.
- Leney, F. 1996. Information society "needs private sector". *The Star: business report*, Wednesday 15 May: 4.
- Lessing, C.J.H. 1983. Die rol van die Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging in die biblioteekontwikkeling in Suid-Afrika. D.Bibl-proefskrif. Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys.
- Lewis, L. & Bot, M. 1998. Provincialisation of education: a review (May-October 1998). *Edusource data news*, 23:1-16.
- Library work in Africa*. 1966. Editor: A Wallenius. Uppsala: Scandinavian Institute of African Studies.
- Lobban, M. 1997. *Training library assistants*. London: Library Association.
- Long, D. G. 1985. Cost control of human resources. *Work and people (Australia)*, 11 (2): 3-9.

- Lor, P.J. 1994. RDP and LIS: an analysis of the Reconstruction and Development Programme from the perspective of library and information services. *South African journal of library and information science*, 62(4): 128-135.
- Lor, P.J. 1996. Empowering communities; the role of the library. *Vrystaatse biblioteke*, Julie-Sept:11-16.
- Lor, P.J. 1998. *Memorandum on the state of libraries in South Africa*. Pretoria:LIASA.
- Lubbe, A. 1996. Nuwe bedeling in die Vrystaat. *Kaapse bibliotekaris*, 40(4):7-9.
- Luthans, F. 1995. *Organizational behavior*. 7th edition. New York: McGraw-Hill.
- McClure, C.R. 1995. Public access to the information superhighway through the nation's libraries. *Public libraries*, 34(2):80-84.
- McIntosh, S. 1998. A model for boosting performance. *Human resource magazine*, 43(2):128.
- McLagan, P. & Nel, C. 1995. *The age of participation*. Randburg: Knowledge Resources.
- Machet, M.P. 1996. Problematic issues in cross-cultural research. *Mousaion*, 14(1): 60-67.
- Mahmoodi, S.H. 1978. Identification of competencies for librarians performing public services functions in public libraries. Ph.D. dissertation. University of Minnesota.
- Makhubela, P.L. 1998. Public libraries in the provision of adult basic education programmes: the case of the Western Cape, South Africa. PhD thesis, University of Cape Town.

- Malan, C. Bestuurder. Uitenhage Openbare Biblioteek. 1998. Telefoniese onderhoud. 13 Augustus.
- Malan, S. I. 1978. *Die biblioteek- en die Inligtingwese: 'n algemene inleiding*. Durban: Butterworth.
- Malan, S.I. 1989. *Planning and organizing for library and information services*. Pretoria: Aristo.
- Management principles; a contemporary edition for Africa*. 1997. Editors: P.J. Smit & G.J. de J. Cronjé. Cape Town: Juta.
- Manning, T. 1991. *World class! strategies for winning with your customer*. Kenwyn: Juta.
- Maslow, A.H. 1954. *Motivation and personality*. New York:Harper Row.
- Mda, L. 1997. Growing up with books. *Mail & Guardian*. 3rd Oct: 6.
- Measuring what people know; human capital accounting for the knowledge economy*. 1996. Paris:OECD.
- Meijer, J.G. 1988. *Kurrikuleringsbeplanning vir biblioteek- en inligtingkunde in Suid-Afrika*, deur J.G. Meijer(Projekleier), J.F. Burger, M. du Preez en D.E. Haag. Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.
- Meyer, J.M. Deputy Director. Gauteng. Library and Information Services. 1999a. Persoonlike onderhoud. 10 Maart, Pretoria.
- Meyer, J.M. Deputy Director. Gauteng. Library and Information Services. 1999b. Persoonlike onderhoud. 21 April. Pretoria.
- Miksa, F. 1989. The future of reference II: a paradigm of academic library organisation. *College and research library news*, 50(9) :780-790.

- Mitchell, M.L. & Jolley, J. 1996. *Research design explained*. 3rd edition. London: Harcourt.
- Mohamed, N. 1996. *Competency; past debates, future problems*. Durban: University of Natal.
- Moll, P. 1982. IT and the Third World - aid or aggravation. *Focus on international and comparative librarianship*, 3(3) :141-152.
- Moran, H. 1996. Durban Municipal Library: response to community needs. *Mousaion*, 14(1):121-126.
- Morris, B. 1992. Equal opportunities, in *Informing Communities: the role of libraries and information services*, edited by Margeret Kinnell. London: CSG Publishing.
- Moshoeshoe, J. 1996. Eastern Cape Library Service activities. *Cape librarian*, 4(7): 16-17.
- Mostert, B.J. 1997. Community libraries: the concept and its application: with particular reference to the Pinetown community libraries. MBibl.-thesis University of Zululand.
- Mostert, B.J. & Vermeulen, W.M. 1998. Community libraries: the concept and its application by the Pinetown Public Library. *South African journal of library and information science*, 66 (1) :10-22.
- Mouton J. & Marais, H.C. 1992. *Basiese begrippe: metodologie van die geesteswetenskappe*. Hersiene uitgawe. Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.

Mpumalanga Province. Department of Sport, Recreation, Arts and Culture. 1997.

Provincial Library and Information Service. *Towards a policy for Sports, Recreation, Arts and Culture*. Nelspruit: The Department. [Ongepubliseerd].

Muchinsky, P.M., Schreuder, A.M.G. & Kriek, H.J. 1998. *Personnel psychology*. Johannesburg: ITP.

Mulaik, S.A. 1975. *The foundations of factor analysis*. N.Y. McGraw-Hill.

Nasionale konferensie van biblioteekowerhede Pretoria, 5 en 6 November 1962. Pretoria: Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging.

Nassimbeni, M. 1998. The information society in South Africa: from global origins to local vision. *South African journal of library and information science*, 66(4):154-160.

National Education Policy Investigation. Library and Information Services Research Group. 1992. *Library and information services: a report of the NEPI library and information services research group*. Cape Town: Oxford UP.

Neff, W.S. 1985. *Work and human behavior*. 3rd edition. New York: Aldine.

Negrao, M. B. 1994. Public libraries and culture in the Latin American and Caribbean context. *Libri*, 44(2) :145-152.

Niegaard, H. 1994. The right to know: Revision of the UNESCO Public Library Manifesto. 1994. *Libri*, 44(2):99-110.

Noord-Kaapse Provinsie. Departement van Onderwys, Opleiding, Kuns en Kultuur. 1997. *Provinsiale Biblioteek en Argivale Dienste*. Kimberley: Die Departement. [Ongepubliseerd].

- Noordwes Provinsie. Departement van Onderwys, Sport, Rekreasie, Kuns, en Kultuur. 1997. Noordwes Provinsiale Biblioteekdienste. *Geskiedenis en struktuur van die Noordwes Provinsiale Biblioteekdienste*. Potchefstroom: Die Departement. [Ongepubliseerd].
- Northern Province. Department of Education, Arts, Culture and Sport. 1996. Northern Province Administration. Sub-Directorate Library and Information Service. *Annual Report*. Pietersburg: The Department. [Ongepubliseerd].
- Oberg, L.R. 1997. Library support staff development and utilization: achieving clarity in an age of change. *The journal of academic librarianship*, 23 :42-43.
- Oliver, J. 1998. High staff turn-over - find out why your staff are leaving. *Management today*, (1):84.
- Oxley, L. 1994. *The full story*. Johannesburg: Implementing Network.
- Paauwe, J. & Richardson, R. 1997. Strategic human resource management. *International journal of human resource management*, 8 (3) :257-262.
- Pearson, G. 1992. *The competitive organisation*. Berkshire: McGraw-Hill.
- The people's right to know. Media, democracy and the information highway*. 1994. Edited by Frederick Williams and John V. Pavik. New York, Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Peterson, R.B. & Tracy, L. 1979. *Systematic management of human resources*. Reading, Mass.: Addison Wesley.
- Pfeffer, J. 1995. Producing sustainable competitive advantage through the effective management of people. *The academy of management executive*, 9(1):55-72.

- Pfeffer, J. 1998. *The human equation; building profits by putting people first*. Boston, Mass.: Harvard Business School.
- Phillips, J. J. 1996. *Accountability in human resource management*. Houston: Gulf.
- Pitt, S. A. 1929. *Memorandum: libraries in the Union of South Africa, Rhodesia and Kenya Colony*. New York: Carnegie Corporation.
- Porter, L.W., Lawler, E. E. & Hackman, J.R. 1975. *Behavior in organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Pretorius, B. 1995. Visionary leadership: a new era brings new demands. *Human resource management*, 10 (10):12-13.
- Pym, D. 1993. *Theory and philosophy of organisations: critical issues and new perspectives*. New York: Routledge.
- Raseroka, H. K. 1994. Changes in public libraries during the last twenty years: an African perspective. *Libri*, 44(2) :153-163.
- Reeves, C. A. & Bednar, D.A. 1994. Defining quality; alternatives and implications. *Academy of management review*, 19(3): 419-445.
- Report on libraries ... 1995. Kyk South Africa. Department of Arts, Culture, Science and Technology. 1995.
- Research methods in library and information studies*. 1990. London: Library Association.
- Rigg, M. 1990. Increasing human resources utilization. *Texas business executive*, 6 (1):32-33.
- Rintaluoma, A. 1996. The library - a cultural meeting place. *Scandinavian public library quarterly*, 29(3) :25-27.

- Robbins, S.P. 1993. *Organisational behavior: concepts, controversies and applications*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Robinson, D. M. 1969. *Writing reports for management decisions*. Ohio:Merrill.
- Robinson, H.M. 1951. Die Vrystaatse Provinsiale Biblioteekdiens: ontwikkeling, aard en doel. *Suid-Afrikaanse biblioteke*,18(4) :113-119.
- Rockwood, R. 1970. *Personnel utilization in libraries*. Tallahassee, Fla: School of library science.
- Rodriguez, K. 1993. The information search in Latin America: an analysis of Latin American databases. *Libri*, 43(3) :245-262.
- Roos, G. & Roos, J. 1997. Measuring your company's intellectual performance. *Long range planning*, 30(3): 413-426.
- Runyon, R.P. & Haber, A. 1980. *Fundamentals of behavioral statistics*. London:Addison-Wesley.
- SA 97-98; *South Africa at a glance*.1998.Craighall: Editors Inc.
- SAS-Stat User's guide.1990. *Statistics*. Version 5. Cary, N C: SAS Institute, Inc.
- Saunders, M.N.K., Lewis, P. & Thornhill, A.1997. *Research methods for business students*. London:Pitman.
- Schilbach, C. 1983. Die ontwikkeling van leierskapvaardighede by middelvlakbestuurders. D.Comm.-proefskrif. Universiteit van Pretoria.
- Schnetler, J., Stoker, D.J., Dixon, B.J., Herbst, D. & Geldenhuys, E. 1989. *Opnamemetodes en praktyk*. Pretoria: Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing.

- Schüler, S. 1996. Contemporary library planning in Finland. *Scandinavian public library quarterly*, 29(3) :22-23.
- Sherman, A., Bohlander, & Snell, S. 1998. *Managing human resources*. Ohio, Cincinnati: South-Western College.
- South Africa. Department of Arts, Culture, Science and Technology. 1995. *Report on libraries and information services*. Pretoria: State Library.
- South African Institute for Library and Information Science. Public Libraries Division. 1985. *Guidelines for the objectives and functions of the public library*. Bloemfontein: SAILIS.
- Sturges, P. & Neill, R. 1990. *The quiet struggle: libraries and information for Africa*. London: Mansell.
- Suid-Afrika. 1996. *Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996, soos op 8 Mei 1996 aangeneem en op 11 Oktober 1996 gewysig deur die Grondwetlike Vergadering*. [S.l.]: [s.n.].
- Suid-Afrikaanse Biblioteek Konferensie. 1929. *Verslag*. Kaapstad: SABV.
- Suid-Afrikaanse Biblioteek Konferensie. 1929. *Verslag*. Bloemfontein: Uitvoerende Komitee van die Konferensie.
- Suid-Afrikaanse Biblioteekvereniging. 1962. *Program vir verdere biblioteekontwikkeling in die Republiek van Suid-Afrika, soos aanvaar deur die Nasionale konferensie van Biblioteekowerhede*, Pretoria, 5-6 November 1962. Potchefstroom: SABV.
- Sutermeister, R.A. 1976. *People and productivity*. New York: McGraw-Hill.

- Swanepoel, A. J. 1985. Die beginsels onderliggend aan gratis openbare biblioteekdienste - 'n historiese perspektief. *Suid-Afrikaanse tydskrif vir biblioteek- en inligtingkunde*, 53 (2): 41-48.
- Swart, I. 1990. Public libraries: the road ahead. *Cape librarian*, 34(9):23-27.
- Sweeney, R.T. 1994. Leadership in the post-hierarchical library. *Library trends*, 43(1):62-94.
- Swiegelaar, J. 1996. Kaapse Metropool; herstrukturering van Provinsiale biblioteekstreke. *Kaapse bibliotekaris*, 40(7) :15.
- Szilagyi, A.D. & Wallace, M.J. 1990. *Organizational behavior and performance*. 5th edition. Santa Monica, Calif.: Goodyear Publishing.
- Taylor, L.E. 1967. *South African libraries*. London:Bingley.
- Theunissen, C.A. 1997. Public administration: complementing Library and Information Science and vice versa. *Mousaion*, 15(1):25-36.
- Thomas, B. 1997. Implementing the UNESCO Public Library Manifesto. *Scandinavian public library quarterly*, 30(1):5-7.
- Thuynsma, P. N. 1995. Public libraries: unlocking human potential. *Vrystaatse biblioteke*, Jan-Mrt.: 4-6.
- Ulrich, D. 1997. *Human resource champions; the next agenda for adding value and delivering results*. Boston: Harvard Business School.
- United Nations. National Commission on Libraries and Information Science. 1991. *Information 2000: library and information services for the 21st Century*. Washington, DC: Government Printing.

- Universiteit van Suid-Afrika. Departement Inligtingkunde. 1994. Enigste studiegids vir TIN402-W (Behoeftebepaling, opbou van inligtingversamelings en gebruikersleiding) Pretoria.
- Universiteit van Suid-Afrika. Departement Inligtingkunde. 1997. Enigste studiegids vir TIN100-K (Inleiding tot die Toegepaste Inligtingkunde) Pretoria.
- University of South Africa. Department of Library and Information Science. Centre for Library and Information Service. 1988. *The use of libraries for the development of South Africa*: final report on an investigation for the South African Institute for Librarianship and Information Science. R.B. Zaaiman (project leader), P.J.A. Roux, J.H. Rykheer. Pretoria: The Department.
- Usherwood, B. 1996. *Rediscovering public library management*. London: Library Association.
- Vallabh, S. Bestuurder. Galeshewe Openbare Biblioteek, Kimberley. 1998. Telefoniese onderhoud. 11 Augustus. Pretoria.
- Van der Merwe, F. 1995. The challenges of a public library service in a multicultural society. *Cape librarian*, 39(10):12.
- Van der Walt, M. S. 1972. Staatsteun aan subskripsiebiblioteke in die Kaapkolonie vanaf 1818 tot 1910. M.A.-verhandeling. Universiteit van Stellenbosch.
- Van Dyk, P. S., Gerber, P. D. & Nel, P.S. 1985. *'n Ondersoek na die invloed van versnelde tegnologie op 'n groep geselekteerde werknemers by Saambou Nasionale Bouvereniging*. Pretoria: Universiteit van Suid-Afrika.
- Van Rooy, H.C. 1969. Personeelaanwending in biblioteke. *Suid-Afrikaanse biblioteke*, 37(3):144-149.

- Vaughan, L. Q., Tague-Sutcliffe, J. & Tripp, P. 1996. The value of the public library to small businesses. *Review quarterly*, 36(2): 262-269.
- Vestheim, G. 1993. Riding the waves of change: new challenges for the public libraries in Norway. *Library administration & management*, 7 (Spring):117-122.
- Vincola, A. & Mobley, N. 1998. Performance management through a worklife lens. *Human resources focus*, 75 (2):9-10.
- Vroom, V. 1964. *Work and motivation*. New York : Wiley.
- Watson, T. 1994. Linking employee motivation and satisfaction to the bottom line. *CMA magazine*, 68 (3): 4.
- Wehmeyer, S. 1996. Public library update RSA. *Cape librarian*, 39 (1):11.
- Wiig, K.M. 1997. Integrating intellectual capital and knowledge management. *Long range planning*, 30(3) : 399-405.
- Wijnstroom, M. 1976. *De openbare bibliotheek in Europa*. Den Haag: Nederlands Bibliotheek en Lektuur Centrum.
- Wilckens, S. Bestuurder. Edenvale Openbare Biblioteek. 1999. Telefoniese onderhoud. 22 April.
- Williamson, V. & White, S. 1996. *Competency standards in the library workplace*. Adelaide:Auslib.
- Wilson, L. 1996. *People skills for library managers; a common sense guide for beginners*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

- Wimbush, J.C. & Shephard, J.M. 1994. Toward an understanding of ethical climate: its relationships to ethical behavior and supervisory influence. *Journal of business ethics*, 13(8): 637-647.
- Wimmer, U. 1993. Winds of change are blowing hard: German libraries after the unification. *Libri*, 43(11) :309-325.
- The world competitiveness yearbook*. 1998. Lausanne International Institute for Management Development.
- World Encyclopedia of Library and Information Services*.1993. 3rd edition. Chicago:ALA.
- Wright, P.M. & McMahan, G.C. 1992. Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of management*, 18(2):295-320.
- Zaaiman, R.B. Kyk University of South Africa. Department of Library and Information Science. Centre for Library and Information Service.